Agence de la consommation en matière financière du Canada

Financial Consumer Agency of Canada

2017-2018
RAPPORT ANNUEL

PROTÉGER
INFORMER
COLLABORER

Canada

2017-2018

RAPPORT ANNUEL

PROTÉGER
INFORMER
COLLABORER

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427 av. Laurier Ouest,
Ottawa ON
K1R 1B9

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

©Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Finances Canada, 2018.

No de cat. FC1F-PDF (PDF électronique, français)

ISSN : 1706-0540

This document is also available in English under the title: **2017-2018 Annual Report: protect, inform, collaborate**

Table des matières

Introduction ... 1

Message de la commissaire ... 2

Mandat de l'ACFC ... 4

Points saillants 2017-2018 ... 5

Survol de l'année ... 6

Priorités stratégiques : Carte de pointage ... 7

Priorité 1 ... 8

Veiller à ce que les consommateurs de produits et services financiers puissent se prévaloir du système fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers ... 8

Priorité 2 ... 12

Renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et services financiers afin de les aider à prendre des décisions financières éclairées ... 12

Priorité 3 ... 23

Circonscrire et évaluer des enjeux émergents qui préoccupent les consommateurs de produits et services financiers, les signaler et assurer le suivi nécessaire ... 23

Article 1 ... 27

Surveiller et évaluer les tendances et les problèmes émergents 27

Article 2 ... 28

Analyse des plaintes des consommateurs et enquêtes ... 28

Article 3 ... 29

Mise en œuvre de la stratégie nationale et des initiatives du CDN ... 29

Article 4 ... 31

Rapport d'avancement : Plan national de recherche du Canada sur la littératie financière 2016-2018 ... 31

Article 5 ... 32

Mois de la littératie financière 2017 ... 32

Les chiffres ... 33

Architecture d'harmonisation des programmes ... 34

Programme 1 ... 35

Surveillance et promotion ... 35

Programme 2 ... 37

Littératie financière ... 37

Services internes ... 40

Données financières ... 41

Points saillants financiers ... 42

États financiers ... 44

Déclaration de responsabilité de la direction, y compris à l'égard du contrôle interne en matière de rapports financiers ... 44

État de la situation financière ... 47

État des résultats ... 48

État de la variation de la dette nette ... 49

État des flux de trésorerie ... 50

Notes complémentaires aux états financiers ... 51

Communiquez avec nous ... 78

Introduction

Message de la commissaire

C'est avec plaisir que je formule ici mes commentaires préliminaires sur les activités et les résultats présentés dans le rapport annuel 2017-2018 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC, ou l'Agence).

Notre marché financier actuel constitue un important pôle d'innovation technologique, où les consommateurs cherchent à obtenir des produits et services plus rapides et plus pratiques. Bien que l'innovation soit synonyme de progrès, elle peut également amener son lot de nouveaux risques, parfois complexes, pour ces consommateurs. Nous n'avons d'autre choix que d'emboîter le pas au changement.

Stimulée par son engagement envers les consommateurs de produits et services financiers, l'ACFC surveille activement les risques potentiels associés au marché financier canadien et international et cherche de plus en plus à en comprendre le contexte. Cet aspect fait partie intégrante de notre démarche visant la supervision des entités financières sous réglementation fédérale, en particulier relativement aux engagements juridiques et volontaires qu'elles ont pris envers les consommateurs. Nous sommes d'ailleurs tout aussi déterminés à aider les Canadiens à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées.

Les activités de protection des consommateurs de l'ACFC reposent grandement sur les données que nous mettons au jour par nos examens approfondis de l'industrie. En surveillant et en évaluant les tendances et les problèmes émergents, nous sommes en mesure d'évaluer leurs répercussions réelles et potentielles sur les consommateurs. Par exemple, notre examen des pratiques de vente des banques a confirmé que la transformation des modèles d'affaires des banques de détail donnait naissance à des cultures centrées sur les ventes. L'accent que les banques mettent sur les ventes, combiné à la gouvernance inadéquate de leurs pratiques commerciales, augmente le risque que l'intérêt des consommateurs soit parfois relégué au second plan.

En examinant les mesures de protection des consommateurs mises en place dans les provinces et les territoires, nous avons également constaté que le régime fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada était solide, mais que certains de ses chaînons pourraient être améliorés.

Nous miserons sur les données et les connaissances que nous avons acquises au cours de la dernière année pour accroître notre influence comme autorité de supervision, orienter nos conseils en matière de politiques, contribuer au régime fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers et accroître nos efforts visant à renforcer la littératie financière des Canadiens.

Cette année, nous avons également mis en œuvre le processus de sélection des membres du Comité consultatif sur la protection des consommateurs de l'Agence. Le nouveau comité mettra son expertise à profit pour soutenir les plans et les projets que l'ACFC met en œuvre pour soutenir son mandat de supervision.

Comme toujours, les initiatives de littératie financière de l'Agence, combinées à celles du réseau de littératie financière composé de groupes provinciaux, nationaux et internationaux et de particuliers, contribuent au bien-être financier des Canadiens. Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière du Canada, est parvenue à mobiliser des intervenants et à coordonner leurs talents et leurs connaissances remarquables afin de faire progresser la stratégie nationale pour la littératie financière.

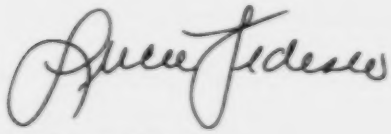
Les objectifs établis dans le cadre de cette stratégie, qui consistent à aider les Canadiens à gérer leur argent et leurs dettes judicieusement, à planifier et à épargner pour l'avenir et à prévenir la fraude et l'exploitation financière, sont soutenus par plusieurs des initiatives que dirige l'ACFC. Notons par exemple le Mois de la littératie financière, la création et la gestion du Plan national de recherche sur la littératie financière du Canada et l'élaboration de contenu, d'outils et de programmes en ligne pour mieux sensibiliser les Canadiens.

Tout au long du Mois de la littératie financière, en novembre 2017, l'ACFC et différents acteurs de partout au Canada ont uni leurs forces, organisé des événements et diffusé des renseignements et des outils pour renforcer la littératie financière des Canadiens. Nous avons lancé cet événement sur la Colline du Parlement, tenu la cinquième Conférence nationale sur la littératie financière et organisé des activités en ligne et sur les médias sociaux, atteignant ainsi plus de cinq millions de personnes.

Dirigé par le Comité directeur national sur la littératie financière de l'ACFC, le Plan national de recherche sur la littératie financière compte sur notre réseau d'intervenants afin d'enrichir notre base de données collective dans ce domaine au Canada. Le Plan constitue une formidable ressource qui oriente les recherches futures et présente des exemples concrets pour les professionnels et les chercheurs. À cet égard, il s'agit d'un plan directeur remarquable pour le progrès.

Nous faisons notamment appel au présent rapport, à des discours, à des présentations, à des comparutions devant des parlementaires, à des entrevues dans les médias, à des avis aux consommateurs et à des publications sur les médias sociaux pour sensibiliser continuellement le public à notre mandat de protection des consommateurs et aux multiples rôles que nous jouons dans le secteur des services financiers fédéral. C'est en communiquant et en tirant parti des connaissances, de l'expérience et du rayonnement des intervenants que l'Agence honore ses engagements de service public.

À la cinquième et dernière année de mon mandat, j'ai eu le privilège de diriger et de guider l'Agence dans ses préparatifs devant les difficultés et les occasions futures, qui passent par le renforcement de son agilité et de sa résilience. Par « Agence », j'entends, naturellement, les extraordinaires personnes qui composent l'équipe de l'ACFC. Si elles consacrent leur énergie et leur talent à l'accomplissement d'une multitude de tâches dans l'organisation, elles s'emploient également à protéger les consommateurs de produits et services financiers et à aider les Canadiens à atteindre et à maintenir un bien-être financier. Je m'estime privilégiée de travailler avec des professionnels de cette trempe et de diriger une organisation ayant une vocation sociale aussi importante.



Lucie M.A. Tedesco
Commissaire

Mandat de l'ACFC

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) protège les consommateurs de produits et services financiers en surveillant les entités financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. La Loi prévoit ses fonctions, ses pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi, et énumère les articles des lois et des règlements fédéraux dont elle surveille le respect.

L'ACFC contribue au cadre fédéral de surveillance en matière financière qui vise à favoriser la confiance du public en un système financier solide, stable et concurrentiel.

Points saillants 2017-2018

375
entités réglementées

Presque 6 millions
de dollars remboursés par les institutions financières à plus de 1 million de comptes de consommateurs

2 660 221
consultations du contenu de l'ACFC sur Canada.ca

164
initiatives avaient été terminées ou étaient en cours par le Comité directeur national sur la littératie financière

614 406
utilisations des outils et des calculatrices financiers en ligne de l'ACFC
(↑ 15 %)*

3 979
mentions dans les médias imprimés, à la télévision, à la radio et dans les médias en ligne (↑ 36 %)*

1 535
ressources publiées dans la Base de données canadienne sur la littératie financière
(↑ 11%)*

15 411
mentions sur les médias sociaux
(↑ 39 %)*

10 946
appels et lettres traités par le Centre des services aux consommateurs
(↑ 7.6 %)*

13 013
abonnés Facebook
(↑ 57 %)

16 556
abonnés Twitter
(↑ 9 %)*

113
employés à temps plein à la fin de l'exercice
(↑ 28)*

* Par rapport à 2016-2017

Survol de l'année

Priorités stratégiques : Carte de pointage

Priorité 1

Veiller à ce que les consommateurs de produits et services financiers puissent se prévaloir du système fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers

Priorité 2

Renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et services financiers afin de les aider à prendre des décisions financières éclairées

Priorité 3

Circonscrire et évaluer des enjeux émergents qui préoccupent les consommateurs de produits et services financiers, les signaler et assurer le suivi nécessaire

Priorité stratégiques : Carte de pointage

Priorité 1

Veiller à ce que les consommateurs de produits et services financiers puissent se prévaloir du système fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers

La protection des consommateurs de produits et services financiers fait partie intégrante de la surveillance du secteur financier exercée par le gouvernement du Canada. Par l'entremise de ses activités de surveillance, l'ACFC surveille la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux dispositions concernant les consommateurs fédéraux, à leur code de conduite volontaire respectif et aux engagements publics qu'elles ont pris pour protéger les consommateurs et les commerçants canadiens.

Buts/projets	Réalisations de l'Agence
Examen de l'industrie sur les pratiques de vente du secteur bancaire.	En mars 2018, l'ACFC a présenté son rapport Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes. Le rapport présente deux grandes conclusions : a) la culture des services bancaires de détail est fortement centrée sur les ventes, ce qui pourrait présenter des risques pour les consommateurs, et b) les cadres de gouvernance et les mesures de contrôle que les banques ont mis en place pour réduire ces risques sont insuffisants. Dans le cadre de son examen, l'ACFC s'est penchée sur les facteurs de risque liés aux pratiques de vente des six grandes banques au Canada ainsi que sur les cadres de gouvernance et les mesures de contrôle mis en place par les banques. Voir également l'Article 1 : Surveiller et évaluer les tendances et les problèmes émergents.
Mise en œuvre d'un nouveau cadre de supervision.	À la suite de son examen des pratiques de vente du secteur bancaire en 2017-2018, l'Agence a repoussé la mise en œuvre de son nouveau cadre de supervision jusqu'à l'exercice financier 2018-2019. Le nouvel échéancier donnera à l'ACFC le temps de peaufiner son cadre en mettant à profit les connaissances qu'elle a acquises au cours de son examen des pratiques de vente au détail des banques. Lorsqu'il sera pleinement mis en œuvre, ce cadre modernisé renforcera la rigueur et la transparence des travaux de supervision de l'ACFC et lui donnera les moyens d'être plus proactive et d'accroître la prévisibilité des résultats.
Lancement d'autres initiatives pour veiller à ce que le régime fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers protège bien les consommateurs.	Application de la loi L'un des objectifs de l'ACFC consiste à superviser les institutions sous réglementation fédérale pour veiller à ce qu'elles se conforment aux dispositions relatives à la protection des consommateurs énoncées dans les lois fédérales qui leur sont applicables (Loi sur l'ACFC). Pour soutenir cet objectif, l'ACFC a mis sur pied une nouvelle Division de l'application de la loi au sein de la Direction de la surveillance et de la promotion pour renforcer la rigueur et l'indépendance de sa fonction d'enquête et améliorer sa capacité à protéger les Canadiens. Les avis de décision constituent un outil d'application de la loi que la commissaire utilise pour faire connaître aux entités réglementées ses décisions quant à leurs possibles violations des dispositions fédérales relatives à la protection des consommateurs. Au cours de l'exercice 2017-2018, l'ACFC a publié quatre décisions de la commissaire portant sur neuf infractions et imposant des sanctions administratives pécuniaires totalisant 580 000 $: • Décision no 126 : Des relevés mensuels contenant des renseignements erronés sur certaines opérations ont été émis aux commerçants. Par conséquent, des commerçants ont reçu des informations inexactes et possiblement trompeuses.

- Décision no 127 : Le coût d'emprunt indiqué dans la déclaration d'une banque à l'intention des emprunteurs, dans le cas de prêts et de prêts hypothécaires, était inférieur au montant qui aurait dû être divulgué. La commissaire a constaté une violation de la réglementation et a accepté la sanction administrative pécuniaire de 100 000 $ proposée par la commissaire adjointe.
- Décision no 128 : Une banque a omis de divulguer certains renseignements requis par le Règlement sur le coût d'emprunt pour ses hypothèques et d'obtenir un consentement conformément au Règlement sur les documents électroniques pour ses cartes de crédit. La commissaire a constaté six infractions et a accepté la sanction administrative pécuniaire de 400 000 $ proposée par la commissaire adjointe.
- Décision no 129 : Une banque a omis de divulguer à ses clients et au public certains renseignements requis par le Règlement sur la communication des frais (banques). La commissaire a constaté deux violations de la réglementation et a accepté la sanction administrative pécuniaire de 75 000 $ proposée par la commissaire adjointe.

Comité consultatif sur la protection des consommateurs

La commissaire Lucie Tedesco a mis sur pied un nouveau Comité consultatif sur la protection des consommateurs pour orienter les travaux de supervision de l'ACFC, ses initiatives de recherche et l'élaboration du matériel d'éducation destiné aux consommateurs. Les membres du Comité sont des ambassadeurs de la protection des consommateurs de produits et services financiers à l'échelle nationale, provinciale ou régionale. Ils feront connaître leurs points de vue sur l'évolution du secteur financier et des besoins des consommateurs, les tendances du marché, les problèmes émergents, les questions relatives à la prestation des services financiers et les retombées des changements apportés au secteur des services financiers pour les Canadiens.

Séances de consultation de l'industrie

La commissaire Lucie Tedesco a dirigé la quatrième série annuelle de séances de consultation de l'industrie de l'ACFC en mars 2018. Ces séances permettent à l'ACFC de promouvoir la conformité, de communiquer ses attentes envers l'industrie et de discuter des tendances de l'industrie et des problèmes émergents. Elles ont rassemblé cette année des représentants de 80 entités financières sous réglementation fédérale. Quatre-vingt-dix-sept pour cent des participants ont attribué aux séances les cotes « excellente » ou « bonne », surpassant ainsi la cible établie (80 %) et les résultats de l'an passé de 9 %. En outre, 97 % des participants ont indiqué qu'ils recommanderaient à leurs collègues de prendre part aux prochaines séances.

Séance avec des groupes de consommateurs

L'ACFC a tenu sa séance avec des groupes de consommateurs 2018 en mars, avec l'aide du Bureau de la consommation et du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Les participants à cette séance discutent des tendances et des problèmes émergents rencontrés par les consommateurs de produits et services financiers, et c'est l'occasion pour l'Agence de faire valoir les domaines d'intérêt où elle concentre ses activités afin de protéger davantage les consommateurs. Des représentants provenant de 13 groupes de consommateurs et d'intervenants ont participé à la séance : 95 % des participants ont attribué les cotes « excellente » ou « bonne » à l'événement, et 97 % d'entre eux ont indiqué qu'ils recommanderaient à leurs collègues de prendre part aux prochaines séances.

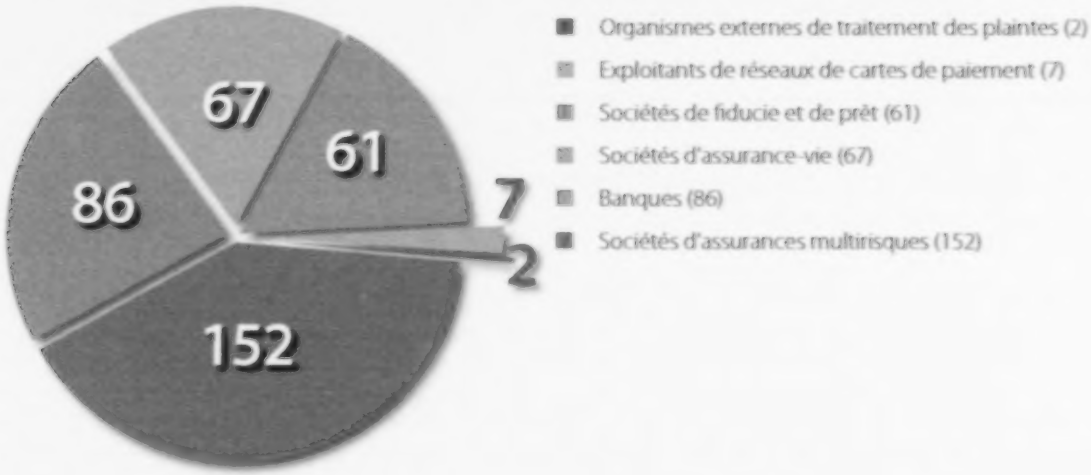
Protocole d'entente avec l'OCRCVM

L'ACFC et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont signé un protocole d'entente qui renforcera la protection des consommateurs et des investisseurs. En vertu de ce protocole, les deux organismes de réglementation nationaux ont accepté de s'entraider et de mettre en commun des renseignements pertinents pour assurer une réglementation efficace des entités et des personnes qui relèvent de leur compétence. Le protocole favorise également la conformité et l'application des lois, des règles et des exigences auxquelles les entités réglementées sont assujetties.

Bulletins sur la conformité

L'ACFC publie parfois des bulletins sur la conformité pour présenter son interprétation de ses obligations en matière de pratiques commerciales. En 2017-2018, elle a publié le bulletin B-6 : Enquêtes portant sur les opérations non autorisées de carte crédit et de débit. À la suite de la publication de son rapport intitulé Financer une auto : Tendances du marché en 2016, l'Agence a mené des consultations publiques concernant la publication d'un bulletin présentant les attentes en matière de conformité pour les banques et leurs sociétés affiliées qui offrent ou qui consentent indirectement des prêts auto visés par les dispositions concernant les consommateurs fédéraux.

375 entitiés réglementées



Priorité 2

Renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et services financiers afin de les aider à prendre des décisions financières éclairées

La communication de renseignements aux consommateurs à l'aide de contenu, de ressources, de programmes et d'outils interactifs pour les aider à acquérir des compétences de littératie financière constitue un complément important au cadre de supervision de l'ACFC. Dans le cadre de son mandat relatif à la littératie financière, l'ACFC a lancé la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada en 2015. Avec cette stratégie, l'ACFC aide les Canadiens à bien gérer leur argent et leurs dettes, à planifier et à épargner pour l'avenir, et à se protéger contre la fraude et l'exploitation financière. La stratégie met l'accent sur la mobilisation de réseaux, d'experts et d'organisations qui travaillent en faveur de la littératie financière. En 2017-2018, l'ACFC a continué de déployer des efforts de coordination avec les intervenants qui contribuent à renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et services financiers. L'Agence cherche notamment à entrer en contact avec les Canadiens dans leur milieu de travail et à renforcer la littératie financière des peuples autochtones au Canada. Consultez l'article 3.

Buts/projets	Réalisations de l'Agence
Mise à jour et promotion des renseignements et des outils en ligne pour aider les consommateurs à faire un budget, à épargner et à gérer leurs dettes.	**Outils en ligne mis à jour** L'ACFC offre un ensemble d'outils en ligne que les consommateurs peuvent utiliser pour faire un budget, déterminer s'ils sont admissibles à un prêt hypothécaire, dresser un plan de remboursement de leurs dettes et atteindre leurs objectifs d'épargne. En novembre 2017, l'ACFC a lancé son nouvel Outil de comparaison de comptes et son nouvel Outil de comparaison de cartes de crédit. Elle a simplifié leur interface et leurs résultats pour aider les consommateurs à déterminer quels produits répondent le mieux à leurs besoins. Les consommateurs peuvent accéder à ces outils à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile. **Avis aux consommateurs** L'ACFC émet des avis sur les tendances et les problèmes émergents qui pourraient porter atteinte aux consommateurs de produits et services financiers, ou dont ils devraient tenir compte pour prendre des décisions financières éclairées. Au cours de l'exercice financier 2017-2018, l'ACFC a publié trois avis aux consommateurs : • Mars 2018 : Rappel aux consommateurs sur les risques de divulguer des renseignements bancaires à des services en ligne de tierce partie • Juillet 2017 : Conseils aux consommateurs concernant la prise de mesures immédiate pour se préparer à une hausse des taux d'intérêt • Avril 2017 : Avertissement aux consommateurs d'être vigilants au moment de demander de l'aide pour régler leurs dettes ou rétablir leur crédit **Nouveaux renseignements en ligne destinés aux consommateurs** L'ACFC publie du contenu Web sur Canada.ca pour aider les consommateurs à mieux comprendre les produits et services financiers. Ces renseignements sont objectifs et présentés dans une forme facile à lire. Le contenu de l'ACFC a été consulté plus de 2,6 millions de fois sur Canada.ca. Les résultats de satisfaction des visiteurs (80 %) ont dépassé la cible de l'ACFC (70 %).

L'ACFC revoit continuellement ses renseignements en ligne pour garantir leur exactitude et veiller à ce qu'ils respectent les besoins des consommateurs. Pour ce faire, elle suit l'évolution du marché des services financiers, consulte des intervenants et recueille des renseignements auprès des Canadiens. Cela lui permet d'améliorer son contenu existant et de cibler de nouveaux sujets. En 2017-2018, l'ACFC a mis à jour son contenu pour tenir compte de l'évolution des milieux de travail et de la législation et pour en améliorer la lisibilité. Elle a également ajouté des renseignements sur les sujets suivants sur Canada.ca :

- Rentes
- Les plans de paiement « Achetez maintenant, payez plus tard »
- Obtenir une marge de crédit hypothécaire
- Obtenir une protection de découvert
- Assurance habitation pour les événements inattendus et les catastrophes, comme les inondations et les tremblements de terre
- Recevoir une grosse somme d'argent d'un seul coup
- Quand une institution financière peut retirer de l'argent de votre compte

Collaboration avec le nouveau Comité directeur national sur la littératie financière pour mettre en œuvre des initiatives qui aideront les consommateurs à faire un budget, à épargner et à gérer leurs dettes.

Comité directeur national sur la littératie financière

Présidé par la chef du développement de la littératie financière du Canada, Jane Rooney, le deuxième Comité directeur national sur la littératie financière, nommé en février 2017, dirige des initiatives et des mesures concrètes visant à améliorer la littératie financière des Canadiens. Le Comité s'est réuni en juin, en septembre et en février, et les membres communiquent constamment les uns avec les autres tout au long de l'année. Les membres se sont engagés à mettre en œuvre 113 initiatives de littératie financière dans l'optique d'atteindre les objectifs de la stratégie nationale.

À la fin de l'exercice, les membres ont indiqué que 164 initiatives avaient été terminées ou étaient en cours. Le Comité a aidé la chef du développement de la littératie financière à orienter les travaux du sous-comité de la recherche relativement à la littératie financière en milieu de travail et aux programmes destinés aux peuples autochtones. Les données de l'ACFC indiquent que les initiatives de littératie financière dirigées par le Comité directeur national ont eu la portée et les répercussions suivantes :

- 25 011 432 participants aux activités de sensibilisation ou aux événements publics (séances de conférence, événements de réseautage, réunions annuelles)
- 152 521 publications distribuées ou consultées
- 147 771 235 impressions dans les médias classiques et sur les médias sociaux
- 115 025 consultations du site Web
- 40 152 déclarations de revenus à la suite des ateliers du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Littératie financière dans le milieu de travail

La chef du développement de la littératie financière et le Comité directeur national sur la littératie financière ont mis sur pied un groupe de travail sur la littératie financière en milieu de travail. Les membres de ce groupe ont mis à profit leur bagage et leur expertise pour créer un cadre de pratiques exemplaires qui permet aux employeurs d'accéder aux pratiques exemplaires, aux outils et aux ressources dont ils auront besoin pour mettre en place un programme de littératie financière dans leur organisation. L'ACFC a notamment :

- mené un projet pilote sur la littératie financière en milieu de travail à l'aide du contenu provenant de son programme « Vos outils financiers » qui a atteint 290 employés dans le cadre de 15 ateliers organisés par des organisations des secteurs public, à but non lucratif et privé. Voici certains résultats de ces ateliers :
  - 76 % des participants estiment avoir de meilleures connaissances sur l'établissement d'un budget en vue d'atteindre leurs objectifs
  - 70 % estiment avoir de meilleures connaissances sur la gestion de leurs cartes de crédit
  - 75 % estiment avoir de meilleures connaissances sur la gestion de leurs dettes
- expédié des trousses d'information à plus de 60 000 employeurs dans l'ensemble du pays
- créé une page Web consacrée à la littératie financière en milieu de travail et redirigeant l'internaute vers les ressources et outils de l'ACFC
- conçu une affiche destinée aux milieux de travail afin de faire valoir l'importance de la littératie financière auprès des employés et de présenter les outils en ligne gratuits de l'ACFC

- ajouté un filtre « employeur » à la Base de données canadienne sur la littératie financière pour faciliter la recherche des ressources et des événements en milieu de travail
- résumé les pratiques exemplaires en offrant des programmes de littératie financière en milieu de travail fondés sur la recherche et les pratiques
- contribué à la stratégie du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) sur la santé mentale en milieu de travail au moyen de présentations sur le mieux-être financier et la santé mentale, y compris lors de la séance d'information annuelle sur la santé mentale et le mieux-être du Conseil sur les ressources humaines de la fonction publique, et devant une soixantaine de champions de la santé mentale du gouvernement fédéral
- contribué à la conception des ressources à l'intention des employés et des gestionnaires du Centre d'expertise sur la santé mentale en milieu de travail du SCT, avec un auditoire potentiel de 400 000 personnes

Peuples autochtones

En janvier 2018, la chef du développement de la littératie financière a animé une table ronde avec des représentants du Comité directeur national sur la littératie financière et des experts autochtones en littératie financière pour aider l'ACFC et le Comité directeur national à mieux comprendre les besoins en littératie financière des peuples autochtones. Les participants à la séance ont convenu qu'il y avait lieu de créer un nouveau groupe de travail sur la littératie financière des peuples autochtones pour aider l'ACFC et le Comité directeur national à déterminer les approches à adopter pour mettre en œuvre des programmes en la matière. L'ACFC a également collaboré avec Services aux Autochtones Canada (SAC) pour concevoir une brochure présentant divers conseils de gestion financière aux Autochtones qui reçoivent de grosses sommes d'argent. Cette brochure est distribuée par SAC et l'Agence du revenu du Canada, entre autres, aux bénéficiaires de paiements versés par le gouvernement fédéral.

Collaboration avec les institutions financières sous réglementation fédérale et d'autres intervenants pour faire la promotion de certains droits et responsabilités et diffuser de l'information à ce sujet

Campagne « 150 conseils d'argent » sur les médias sociaux

L'ACFC a lancé une campagne nationale intitulée « 150 conseils d'argent pour célébrer le 150e anniversaire du Canada. À partir du 4 juin 2017, l'ACFC a publié sur Facebook et Twitter des conseils financiers tous les jours pendant 150 jours. L'objectif était de fournir à tous les Canadiens les connaissances, les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour gérer leurs finances et atteindre leurs objectifs financiers. Environ 1 400 intervenants spécialisés en littératie financière ont été encouragés à diffuser ou à relayer ces conseils. Données de l'ACFC :

- 406 530 visionnements (impressions) sur Twitter
- 867 547 visionnements sur Facebook
- Le nombre total de visionnements était supérieur de 18 % au nombre total de visionnements pour la même période en 2016-2017.

Mois de la littératie financière

Au cours du septième Mois de la littératie financière annuel, en novembre 2017, les intervenants spécialisés en littératie financière de l'ACFC œuvrant dans les secteurs privé, public et à but non lucratif partout au pays ont uni leurs forces en vue de renforcer la littératie financière des Canadiens et de soutenir les objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière. Les visites sur les pages de la campagne S'informer c'est payant et sur la Base de données canadienne sur la littératie financière en novembre ont dépassé les cibles, tout comme le rayonnement sur Facebook et les impressions sur Twitter. Consultez l'article 5 : Mois de la littératie financière 2017.

Consultation de la page Web	Objectif	Réel
S'informer c'est payant	1 550 consultations	26 327
Base de données canadienne sur la littératie financière	1 072	2 118
Médias sociaux	**Objectif**	**Réel**
Mentions sur Facebook	150,000	346,461
Impressions sur Twitter	325,000	543,207
Médias traditionnels	**Cible**	**Réel**
Mentions	225	118
Impressions	5,724,722	5,373,906

Campagne de publicité nationale : Prenez vos finances en main

En novembre 2017, l'ACFC a lancé une campagne publicitaire nationale afin de sensibiliser les gens à l'importance de gérer leurs dettes au moyen d'une série de publicités axées sur les marges de crédit hypothécaires et les prêts auto à long terme. La campagne ciblait les Canadiens ayant un niveau d'endettement élevé, les personnes âgées à faible revenu et les propriétaires résidentiels ayant une marge de crédit hypothécaire ou songeant à en souscrire une. L'objectif consistait à accroître de 25 % le nombre de visites mensuelles sur quatre pages Web différentes de l'ACFC sur Canada.ca (pour atteindre entre 1 500 et 2 500 visites par mois). L'ACFC a dépassé cette cible. Voici les augmentations relatives aux visites mensuelles moyennes :

- 321 % pour la page S'informer c'est payant
- 228 % pour la page Emprunter sur la valeur nette de votre maison
- 354 % pour la page Risques associés au prêt auto à long terme
- 182 % pour la page Calculatrice d'objectifs financiers

Campagne sur les médias sociaux : capsules-conseils

Pour souligner les droits et responsabilités des consommateurs de produits et services financiers, l'ACFC a mené une campagne nationale de promotion visant six de ses capsules-conseils. Elle a collaboré avec 16 institutions financières qui ont diffusé et relayé le contenu de l'ACFC sur leurs canaux de médias sociaux et autres canaux numériques. La campagne a suscité plus de 744 000 impressions.

Lancement d'autres initiatives pour renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et services financiers et les aider à prendre des décisions financières éclairées.

Réseaux des intervenants

L'ACFC continue de collaborer avec les réseaux de littératie financière partout au Canada en organisant des téléconférences une fois par trimestre. Au cours de l'exercice financier, le nombre de réseaux est passé à 14, après l'ajout d'un réseau jeunesse lancé en février 2018. En établissant des liens avec ces réseaux, l'ACFC a renforcé ses efforts de collaboration et de coordination avec plus de 530 organisations qui y sont représentées. L'Agence a ainsi pu recueillir des renseignements auprès des régions et leur a présenté ses stratégies et ses priorités. L'ACFC a également organisé la première réunion visant à présenter les réseaux de littératie financière les uns aux autres afin qu'ils s'échangent des renseignements et des pratiques exemplaires et trouvent des solutions à leurs défis communs. Cette réunion a été animée par la chef du développement de la littératie financière, et tous les réseaux étaient présents. Les commentaires ont été très positifs; tous les participants ont affirmé que la réunion était « très bonne » ou « excellente ».

Partenaires fédéraux

La chef du développement de la littératie financière préside le Comité interministériel sur la littératie financière, où siègent des représentants de 27 ministères et organismes gouvernementaux fédéraux qui s'intéressent à la littératie financière. Le Comité s'est réuni en septembre 2017 et en mars 2018 dans le cadre de ses travaux continus visant à renforcer la collaboration entre les ministères fédéraux et à améliorer les efforts de coordination. Par exemple, l'ACFC et l'Agence du revenu du Canada (ARC) ont travaillé ensemble pour mettre au point une brochure éducative à distribuer aux Canadiens à faible revenu dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. L'ARC a commandé 15 500 brochures à distribuer aux participants du Programme.

Conférence nationale sur la littératie financière

L'ACFC a tenu la cinquième Conférence nationale sur la littératie financière à Montréal en novembre 2017. Sous le thème « Mesurons les progrès, bâtissons l'avenir », la conférence a réuni environ 320 personnes provenant de plus de 170 organisations privées, publiques et à but non lucratif et des intervenants œuvrant dans le domaine de la littératie financière. Dans un sondage de suivi, les délégués présents à la conférence ont affirmé que l'événement leur avait permis d'obtenir des renseignements de qualité et de grande valeur.

- 89 % ont trouvé la conférence « très bonne » ou « excellente »
- 90 % ont trouvé les conférenciers « très bons » ou « excellents »
- 74 % ont indiqué avoir amélioré leur connaissance des pratiques exemplaires en matière de littératie financière en participant à l'événement

Recherche

En février 2018, le Comité directeur national sur la littératie financière a reçu de son sous-comité un rapport d'avancement sur le Plan national de recherche du Canada sur la littératie financière 2016-2018. Le Plan national de recherche cible quatre domaines clés qui soutiennent la stratégie nationale pour la littératie financière de l'ACFC :

- établissement d'un budget
- réduction de la dette des ménages
- augmentation de l'épargne
- disponibilité et complexité croissantes des produits et services financiers

Le but du rapport d'avancement était de communiquer des résultats importants aux professionnels et aux chercheurs du domaine de la littératie financière afin de faire progresser les efforts collectifs pour améliorer le bien-être financier des Canadiens. Voici certains faits saillants du rapport :

- résultats de recherche sur l'importance de la confiance financière à titre de complément aux connaissances financières
- façons d'utiliser les données de l'économie comportementale pour améliorer les interventions en littératie financière
- efforts pour élaborer des ressources de littératie financière pertinentes pour les Autochtones

Consultez l'article 4 : Rapport d'avancement : Plan national de recherche du Canada sur la littératie financière 2016-2018.

Le rapport d'avancement contenait notamment un bilan des initiatives de l'ACFC visant à aider les gens à faire un budget. L'ACFC a poursuivi son projet pilote visant à examiner les répercussions de ses documents d'éducation financière sur les connaissances, la confiance et les comportements liés à l'établissement d'un budget au moyen d'une application mobile interactive qui offre des récompenses aux consommateurs prenant part à des activités d'éducation financière. Le projet pilote a été mis en œuvre en Colombie-Britannique et à Terre-Neuve-et-Labrador à l'aide de l'application Carotte boni; il a par la suite été étendu à l'Ontario en septembre 2017, et les résultats sont extrêmement positifs depuis le début. Les personnes sans budget qui ont franchi les étapes du programme pilote de trois semaines se sont améliorés de façon appréciable dans les trois indicateurs mesurés (confiance, connaissances et comportements). L'ACFC a atteint plus de 200 000 Canadiens, et les résultats ont largement dépassé l'augmentation de 5 % ciblée sur le plan de la confiance et de l'établissement d'un budget. En effet, dans le cadre du projet pilote en Ontario, 23 % des participants qui n'avaient pas de budget ont commencé à en faire un, et 17 % d'entre eux ont acquis une plus grande confiance.

L'ACFC a collaboré avec BestLifeRewarded Innovations et le Club économique du Canada pour lancer en novembre 2017 le premier Défi ma santé financière national permettant d'accumuler des récompenses. L'objectif est d'aider les Canadiens à s'informer sur les questions d'argent et à améliorer lentement, mais sûrement, leur propre bien-être financier. Le contenu de la plateforme a été fourni par l'ACFC, et bon nombre des modules font directement référence aux ressources de l'ACFC. Plus de 34 organisations et près de 700 employés ont participé au programme pilote. La première étape du programme invitait les participants à créer un profil d'utilisateur, qui a permis à l'ACFC de recueillir d'importantes données et a démontré que le Défi ma santé financière constituait un modèle efficace de communication avec les Canadiens. Les premiers résultats ont révélé que 46 % des utilisateurs avaient l'impression d'avoir trop de dettes, et que 40 % ne disposaient pas d'un fonds d'urgence. En outre, 31 % des utilisateurs disaient avoir un budget mental. Les modèles budgétaires présentés dans le cadre du projet pilote se sont avérés très populaires auprès des utilisateurs. La prochaine étape comprendra une évaluation pour déterminer les répercussions du Défi ma santé financière sur l'amélioration de la littératie financière.

Évaluation de la participation des intervenants

L'ACFC a sondé l'opinion publique pour obtenir des données quantitatives sur la perception des efforts de l'ACFC visant à renforcer la collaboration et la coordination qu'ont les intervenants spécialisés en littératie financière. Les résultats généraux de l'enquête étaient très positifs; 87 % des intervenants ont affirmé que l'ACFC constituait un collaborateur de confiance, et 78 % ont affirmé qu'elle était un précieux collaborateur. En outre, 69 % des intervenants ont affirmé que les efforts de l'ACFC visant à renforcer la collaboration et la coordination étaient « excellents » ou « très bons ». Et 84 % des répondants ont donné les cotes « excellents » ou « très bons » aux efforts de collaboration et de coordination de l'ACFC, en particulier auprès des comités et des groupes de travail. Les commentaires des intervenants aideront l'ACFC à accroître ses efforts de collaboration et de coordination et à améliorer certaines de ses initiatives de collaboration déjà en place. Un plan d'action est en cours d'élaboration et sera mis en œuvre dès le début de l'automne 2018.

Priorité 3

Circonscrire et évaluer des enjeux émergents qui préoccupent les consommateurs de produits et services financiers, les signaler et assurer le suivi nécessaire

Dans le marché financier en constante évolution et toujours plus complexe qui est le nôtre, les Canadiens ont besoin d'être informés pour comprendre les nouveaux produits et services financiers et ceux qui existent déjà. Pour protéger les consommateurs et les commerçants, l'ACFC a continué de relever et d'évaluer les tendances du marché et les risques connexes pour améliorer son rôle d'organisme de réglementation ainsi que pour mieux cibler ses renseignements éducatifs.

Buts/projets	Réalisations de l'Agence
Présentation d'un rapport au ministre des Finances sur les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers au terme de consultations auprès des organismes de réglementation provinciaux et territoriaux et d'autres intervenants clés.	L'ACFC a publié le Rapport sur les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers, dans lequel elle conclut que le régime fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers, bien que solide, peut être amélioré. Elle note que certaines pratiques d'affaires doivent être corrigées, que des outils de surveillance et d'application de la loi supplémentaires sont requis et que de nouvelles mesures ciblées peuvent être établies pour outiller et protéger les consommateurs. L'ACFC est parvenue à ces conclusions après la consultation d'organismes de réglementation provinciaux et territoriaux et d'autres intervenants clés afin de cerner les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers partout au pays. L'examen portait sur des mesures appliquées dans ce domaine, par exemple pour les produits de crédit et de dépôt. Parallèlement, l'ACFC a évalué les pratiques exemplaires internationales et le régime fédéral actuel. Les conclusions du rapport aideront à orienter les éventuelles politiques visant à renforcer le régime fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers et à mieux protéger les clients des banques, conformément aux propositions du budget de 2018.
Participation à des forums sur la protection des consommateurs et la littératie financière au Canada et à l'étranger afin de rester à l'affût des développements et des problèmes, ainsi que d'élargir son réseau de décideurs, d'organismes de réglementation et d'experts en éducation financière.	FinCoNet Puisque Lucie Tedesco, commissaire de l'ACFC, est également présidente de FinCoNet, International Financial Consumer Protection Organization), l'ACFC a contribué à faire avancer la coopération internationale et a veillé à transformer les résultats des recherches internationales en pratiques exemplaires afin d'améliorer la protection des consommateurs de produits et services financiers. Par exemple, le personnel de l'ACFC a participé aux séminaires internationaux de FinCoNet sur l'innovation financière et la protection des consommateurs tenus lors de ses réunions d'avril et de novembre 2017. L'ACFC a également participé à la rédaction du rapport sur la numérisation du crédit à la consommation à court terme et à coûts élevés présenté par FinCoNet en novembre 2017 et à la rédaction de trois articles pour le bulletin de FinCoNet.

Groupe de travail sur la protection des consommateurs de produits et services financiers du G20 et de l'OCDE
Brigitte Goulard, commissaire adjointe de l'ACFC, fait partie du Bureau du groupe de travail sur la protection des consommateurs de produits et services financiers du G20 et de l'OCDE, dont les membres sont composés de représentants d'organismes gouvernementaux, y compris des ministères des finances et des organismes de contrôle. L'un des principaux axes de travail du groupe, auquel l'Agence participe par ailleurs, concerne l'élaboration d'un cadre et d'un tableau de bord qui peuvent aider à repérer, à évaluer et à réduire les risques liés à la protection des consommateurs.

OCDE/INFE
Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière, représente le Canada au sein du Réseau international sur l'éducation financière (International Network on Financial Education, ou INFE) de l'OCDE et est membre du conseil consultatif de l'INFE. La chef et le personnel de l'ACFC ont participé aux réunions et à plusieurs initiatives de l'INFE. En voici quelques-unes :

- mise au point des compétences essentielles pour les microentreprises et les PME dans le cadre du rôle de l'ACFC à titre de co-présidente d'un groupe de travail axé sur les compétences essentielles en matière de littératie financière
- contribution à la note d'orientation sur la numérisation et la littératie financière, principalement sur le plan des risques d'exclusion attribuable à la numérisation
- simplification des normes et des notes d'orientation existantes afin d'offrir un guichet de recensement des principales normes internationales sur la littératie financière
- présentation d'un symposium de recherche sur l'éducation financière efficace en vue d'assurer une croissance inclusive et durable organisé par l'OCDE et le Global Financial Literacy Excellence Centre

Jérémie Ryan, directeur de la littératie financière et de la mobilisation des intervenants de l'ACFC, a présenté la stratégie de l'Agence en matière de littératie financière en milieu de travail lors du symposium mondial de haut niveau RBI-OCDE sur l'éducation financière qui s'est déroulé en Inde en novembre 2017.

	Publiés en mai 2017, les résultats en matière de littératie financière du Programme for International Student Assessment (PISA), une enquête triennale que l'OCDE mène à l'échelle mondiale afin de mesurer les compétences financières des jeunes de 15 ans, ont révélé que les jeunes Canadiens partageaient le deuxième rang des élèves les plus compétents en littératie financière au monde. L'ACFC a financé l'évaluation de la littératie financière que le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada a menée dans les écoles des sept provinces qui ont choisi de participer à l'étude.
Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de veille économique sur le stockage, la gestion et l'échange de données pour accroître la capacité de recherche et faciliter le suivi et l'analyse des nouvelles tendances du marché.	L'ACFC a mis sur pied un comité directeur afin de superviser l'élaboration d'une stratégie de veille économique. La mise en œuvre du comité a été reportée à l'exercice financier 2018-2019, vu les besoins en ressources actuels de l'ACFC pour soutenir son examen des pratiques de vente du secteur bancaire.

Lancement d'autres initiatives pour circonscrire et évaluer des enjeux émergents qui préoccupent les consommateurs de produits et services financiers, les signaler et assurer le suivi nécessaire.

En juin 2017, l'ACFC a publié le rapport Les marges de crédit hypothécaires : tendances du marché et questions touchant les consommateurs après avoir réalisé un examen de l'industrie. L'ACFC a conclu que les marges de crédit hypothécaires pourraient pousser les Canadiens à emprunter de façon excessive. L'ACFC a analysé ce produit pour mieux comprendre les questions touchant les consommateurs, les risques macroéconomiques potentiels, les tendances du marché et les pratiques commerciales des prêteurs. Consultez l'article 1 : Surveiller et évaluer les tendances et les problèmes émergents.

Article 1

Surveiller et évaluer les tendances et les problèmes émergents

Dans le cadre de son mandat, l'ACFC est tenue de surveiller et d'évaluer les tendances et les problèmes émergents susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers; L'Agence procède notamment à des examens de l'industrie pour recueillir des renseignements auprès de plusieurs entités réglementées ou intervenants. Les examens de l'industrie servent à :

- évaluer les problèmes actuels ou émergents liés à un sujet ou à un thème particulier
- cerner et examiner les pratiques ou les tendances de l'industrie
- vérifier le niveau de conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales
- recueillir des renseignements pour alimenter les discussions sur les politiques

L'ACFC a réalisé deux examens de l'industrie en 2017-2018 et a par la suite produit les rapports suivants :

Les marges de crédit hypothécaires : tendances du marché et questions touchant les consommateurs

L'ACFC a réalisé un examen de l'industrie sur les marges de crédit hypothécaires afin de mieux comprendre la façon dont elles sont offertes par les banques et les risques auxquels les consommateurs font face lorsqu'ils contractent un emprunt garanti par la valeur nette de leur résidence.

L'ACFC a conclu que les prêteurs combinent de plus en plus les prêts hypothécaires à terme aux marges de crédit hypothécaires et à d'autres produits de crédit associés à un prêt sur la valeur nette. Bien que les marges de crédit hypothécaires puissent être une source de crédit utile et économique, les prêts hypothécaires sur valeur nette sont complexes, et de nombreux consommateurs ne comprennent pas leur fonctionnement ni les frais afférents. Les caractéristiques du produit pourraient exacerber la disposition des consommateurs à emprunter de façon excessive, à prolonger leur endettement et à laisser leur patrimoine s'éroder. Le rapport propose des améliorations à apporter à la divulgation des produits afin d'aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées.

L'ACFC a aussi publié des renseignements sur Canada.ca pour guider les consommateurs qui financent l'achat d'une maison à l'aide d'un prêt sur la valeur nette ou d'une marge de crédit hypothécaire pour accéder à la propriété.

Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes

L'ACFC s'est penchée sur les pratiques de vente au détail nationales des six grandes banques du Canada, en particulier sur les canaux de distribution par lesquels les consommateurs et les employés des banques interagissent, que ce soit en personne ou par téléphone.

L'ACFC a conclu que la culture des services bancaires de détail encourageait les employés à vendre des produits et des services et les récompensait lorsqu'ils réalisent des ventes. Cette importance accordée aux ventes pourrait pousser les employés à ne pas toujours placer au premier rang l'intérêt des consommateurs. Les mesures de contrôle que les banques ont mises en place pour surveiller, repérer et réduire les risques de ventes inadéquates et de manquement aux obligations en matière de pratiques commerciales sont insuffisantes.

Le rapport met en lumière les mesures que l'ACFC aimerait que les banques prennent pour réduire ces risques, et les mesures qu'elle prendra pour accroître la supervision et l'éducation des consommateurs relativement aux risques ciblés dans le rapport.

Article 2

Analyse des plaintes des consommateurs et enquêtes

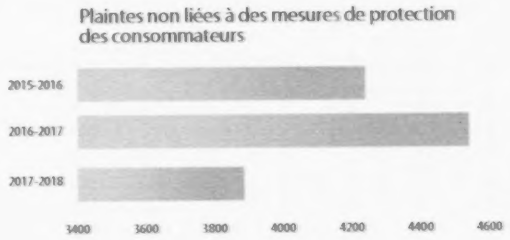
Les plaintes des consommateurs jouent un grand rôle sur la façon dont l'ACFC surveille les pratiques commerciales des institutions financières sous réglementation fédérale et recueille des données sur les tendances et les problèmes émergents. Le nombre total de plaintes reçues par l'ACFC varie considérablement d'une année à l'autre. L'ACFC établit la nature de toutes les plaintes qu'elle reçoit, évalue les risques pour les consommateurs et détermine quelles plaintes doivent faire l'objet d'une enquête.

Plus précisément, l'ACFC enquête sur les plaintes liées à de possibles atteintes aux mesures de protection des consommateurs prévues par les lois et règlements fédéraux, les codes de conduite volontaires et les engagements publics conçus pour protéger l'intérêt des consommateurs et des commerçants. Si l'enquête préliminaire laisse entrevoir une atteinte potentielle, l'ACFC procède à une enquête et prend des mesures conformément au Cadre de conformité.

Plaintes de consommateurs non liées à des mesures de protection des consommateurs en 2017-2018

L'ACFC a reçu 3 884 plaintes non liées à la conformité aux dispositions relatives à la protection des consommateurs. Voici les catégories de plaintes les plus populaires :

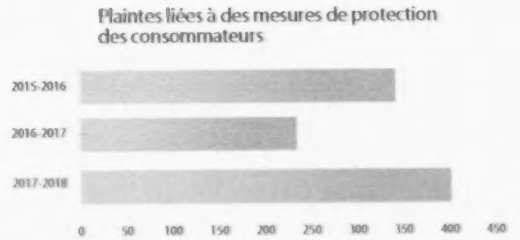
- comptes de dépôt
- cartes de crédit
- investissements



Plaintes de consommateurs liées à des mesures de protection des consommateurs en 2017-2018

L'ACFC a reçu 401 plaintes liées à la conformité aux dispositions relatives à la protection des consommateurs. Voici les catégories de plaintes les plus populaires :

- procédures de traitement des plaintes
- fraudes par carte de crédit
- cartes de crédit non demandée



Article 3

Mise en œuvre de la stratégie nationale et des initiatives du CDN

ACTIVITÉS DE L'ACFC APPUYANT LA STRATÉGIE NATIONALE

Aider les Canadiens à mieux gérer leur argent et leurs dettes, planifier et épargner pour l'avenir et se protéger contre la fraude et l'exploitation financière

32 INITIATIVES TERMINÉES OU EN COURS POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2017-2018

INITIATIVES

- Programmes éducatifs en ligne, outils et ressources
- Interventions au moyen d'application mobile
- Matériel pour ateliers et séances
- Vidéos éducatives
- Campagnes de sensibilisation publiques
- Médias sociaux
- Sensibilisation / Événements publics
- Activités d'engagement des intervenants
- Recherche

PUBLICS CIBLES

- Adultes
- Aînés
- Jeunes
- Personnes à faible revenu
- Peuples autochtones
- Public général

RÉSULTATS

Nombre de Canadiens rejoints :

3 606 782 par visites Web

8 115 479 par vidéos

41 266 387 par les médias sociaux

2 522 par des kiosques/ateliers

150 000 utilisateurs (trices) d'application mobile

COMITÉ DIRECTEUR NATIONAL SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

ACCOMPLISSEMENTS 2017-2018

Avancement de la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada et ses objectifs : Gérer leur argent et leurs dettes judicieusement ; Planifier et épargner pour l'avenir ; Prévenir la fraude et l'exploitation financière, et s'en protéger

15 organisations ont soumis un plan

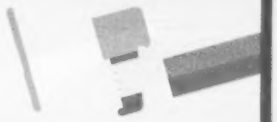
164 initiatives individuelles

MODES DE LIVRAISON

- Collaboration
- Environnement d'apprentissage
- Produits / Programmes
- Programme scolaire
- Promotion / mise en marché / Médias
- Recherches
- Support personnalisé / Soutien au public
- Web / Médias sociaux

PUBLICS CIBLES

- Adultes
- Aînés
- Entrepreneurs
- Femmes
- Jeunes
- Nouveaux arrivants
- Personnes à faible revenu
- Personnes handicapées
- Peuples autochtones
- Public général



PORTÉE ET IMPACT (APPROXIMATIFS)

25 011 432 participant(e)s à des activités de sensibilisation / événements publics (conférence, événement de réseautage, réunion annuelle)

147 771 315 impressions dans les médias traditionnels et sociaux

152 521 publications distribuées /consultées

117 498 visites Web

Article 4

Rapport d'avancement : Plan national de recherche du Canada sur la littératie financière 2016-2018

Le premier sous-comité de recherche sur la littératie financière a présenté à la chef du développement de la littératie financière Jane Rooney et au Comité directeur national sur la littératie financière son Rapport d'avancement : Plan national de recherche du Canada sur la littératie financière 2016-2018 à la fin de son mandat de deux ans en février 2018. Le sous-comité conseille ainsi la chef et le Comité directeur national sur des questions liées à la recherche et collabore avec le milieu de la recherche afin de coordonner les initiatives, de cibler et mobiliser les efforts et d'éviter les chevauchements.

Le rapport met de l'avant la base de données collective du domaine de la littératie financière au Canada et aidera à établir l'orientation des futures recherches. Il présente également les applications concrètes que les résultats des recherches peuvent avoir pour les professionnels et les chercheurs qui élaborent de nouvelles interventions en littératie financière. Enfin, il présente les résultats de la recherche sur l'importance de la confiance financière à titre de complément aux connaissances financières; sur les façons d'utiliser les données de l'économie comportementale pour améliorer les interventions en littératie financière; et sur les efforts pour élaborer des ressources de littératie financière pertinentes pour les Autochtones.

Principales constatations

- Le Canada se classe au troisième rang mondial en ce qui concerne les connaissances, les attitudes et les comportements financiers; 85 % des Canadiens considèrent leurs connaissances financières comme étant moyennes ou supérieures. Cependant, seulement 61 % sont en mesure de répondre correctement à cinq des sept (70 %) questions sur les connaissances financières.
- L'argent est la principale source de stress pour de nombreux Canadiens. Plus de la moitié des adultes canadiens aimeraient avoir accès à de l'éducation financière en milieu de travail. Les programmes les plus recherchés sont ceux qui enseignent comment planifier et économiser.
- Les Autochtones font face à des obstacles particuliers en matière de bien-être financier. Il faut tenir compte de ces obstacles lors de la conception, de la réalisation et de la mesure des interventions en littératie financière.
- Les connaissances financières ne sont pas suffisantes en soi pour entraîner des comportements souhaitables sur le plan financier. La confiance financière est un facteur complémentaire clé qui contribue à de bons comportements financiers et au bien-être financier.
- Il est important que les élèves apprennent à gérer leur argent tôt dans la vie. Par exemple, les élèves qui ont des comptes bancaires et ceux qui discutent de questions d'argent avec leurs parents une ou deux fois par semaine obtiennent de meilleurs résultats que les autres lorsqu'on évalue leur littératie financière.
- Chez les personnes qui ne tiennent pas de budget, les interventions ciblées en littératie financière diffusées au moyen d'une application mobile permettent d'améliorer les connaissances et la confiance à l'égard de la tenue d'un budget. Elles leur permettent également de commencer à en tenir un.

Article 5

Mois de la littératie financière 2017

Pendant la septième édition annuelle du Mois de la littératie financière, en novembre 2017, l'ACFC et ses partenaires ont sensibilisé les gens à la littératie financière, engagé la conversation à l'échelle nationale et attiré l'attention sur les nombreux événements, ressources et initiatives offerts pour aider les Canadiens à renforcer leurs connaissances, leurs compétences et leur niveau de confiance. Grâce à tous ces efforts, la littératie financière est de plus en plus reconnue comme une compétence de vie essentielle.

Faits saillants

5,4 millions
de personnes jointes par les mentions du MLF2016 dans la presse écrite, la radio et la télévision

808
événements et activités, organisés par des organismes de tout le pays, inscrits au calendrier des activités du MLF

578,355
Nombre d'utilisateurs Facebook qui ont consulté les messages de l'ACFC

364 461
utilisateurs de Facebook ont vu les postes MLF de l'ACFC, une augmentation de 128% par rapport à 2016

543 207
Impressions produites par le compte Twitter de l'ACFC une augmentation de 142% par rapport 2016

Plus de
35 000
visites sur les pages Web du MLF

Les chiffres

Architecture d'harmonisation des programmes

En 2017-2018, les programmes et les sous-programmes de l'ACFC ont été organisés conformément au cadre suivant.

Analyse des programmes, par résultats stratégiques

Programme 1

Surveillance et promotion

Le Programme de surveillance et de promotion vise à ce que les entités financières sous réglementation fédérale (EFRF) respectent les dispositions fédérales sur la protection des consommateurs, leurs codes de conduite et leurs engagements publics. Il favorise également l'établissement de pratiques commerciales responsables par la communication des attentes de l'ACFC, la réalisation de recherches sur les tendances et les problèmes émergents qui touchent les consommateurs de produits et services financiers, la participation aux discussions stratégiques et la promotion des droits et des responsabilités des consommateurs.

Ressources financières en 2017-2018 (millions de $)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles
7,39	5,74

Gestion des ressources humaines 2017-2018 (équivalents temps plein)	
Ressources prévues	Ressources réelles
32,5	32,8

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles/produits	État du rendement	Sommaire du rendement
Les EFRF se conforment aux exigences prévues dans la législation et les règlements, à leurs codes de conduite volontaires et à leurs engagements publics.	Mise en œuvre de plans d'action pour la conformité et d'ententes de conformité par les EFRF selon le calendrier convenu.	90 % des plans d'action pour la conformité et des ententes de conformité	100 %	
	Les enquêtes relatives aux éventuels cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs sont toutes (100 %) menées à bien dans le délai de deux ans prévu par la loi.	100 % des cas	100 %	• 97 % des cas pour ce qui est du classement des plaintes dans les 5 jours ouvrables; • 95 % des cas pour ce qui est de la communication des problèmes aux EFRF concernées dans les 30 jours ouvrables; • Aucune lettre n'a été envoyée durant cette période.
	Respect des normes de service de l'ACFC.	Selon les normes de service[1]	100 %	

[1] Normes de service relatives à la conformité : 95 % des cas de conformité sont évalués dans les 5 jours ouvrables; 95 % des problèmes de conformité sont soulevés auprès des EFRF concernées dans les 30 jours ouvrables; des lettres de présentation sont envoyées aux nouvelles EFRF dans les 60 jours civils, 95 % du temps.

Points saillants relatifs au rendement : Surveillance et promotion

En 2017-2018, l'ACFC :

- a publié des rapports après avoir réalisé des examens sur les marges de crédit hypothécaires et les pratiques de vente au détail des banques nationales
- a publié un rapport sur les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers après avoir examiné les pratiques provinciales, territoriales et internationales
- a mis sur pied un nouveau Comité consultatif sur la protection des consommateurs pour orienter les travaux de supervision, de recherche et d'éducation des consommateurs de l'ACFC
- a publié quatre décisions de la commissaire portant sur neuf infractions et imposant des sanctions administratives pécuniaires totalisant 580 000 $
- a atteint ou dépassé les cibles de rendement

Programme 2

Littératie financière

Le Programme de littératie financière vise à renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens pour les aider à prendre des décisions financières responsables. L'ACFC dirigera des intervenants, comme les membres du Comité directeur national et des réseaux de littératie financière partout au Canada, afin d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures concrètes conçues pour intégrer la littératie financière aux initiatives qui orientent les décisions financières des Canadiens. Certains efforts viseront spécialement à encourager les Canadiens à faire un budget, à épargner, à rembourser leurs dettes et à bien choisir leurs produits et leurs services financiers.

Ressources financières en 2017-2018 (millions de $)		Gestion des ressources humaines 2017-2018 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles
9,63	9,62	45,8	43,7

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles/produits	État du rendement	Sommaire du rendement
Les Canadiens sont satisfaits du contenu de l'ACFC sur Canada.ca.	Pourcentage d'utilisateurs qui estiment que le contenu de l'ACFC est facile à comprendre.	70 % (3,5/5)	• 80 % (moyenne) • 77 % (pourcentage)	Selon un sondage à participation volontaire relatif au contenu Web de l'ACFC réalisé sur Canada.ca.
	Pourcentage d'utilisateurs qui jugent utile le contenu de l'ACFC.	70 % (3,5/5)	• 79 % (moyenne) • 77 % (pourcentage)	Selon un sondage à participation volontaire relatif au contenu Web de l'ACFC réalisé sur Canada.ca.
Renforcement de la coordination et de la collaboration avec les intervenants.	Renforcement de la collaboration et de la coordination avec les intervenants à l'aide de mécanismes et d'initiatives établis.	Les intervenants ont confirmé, en réponse à des sondages, que les efforts de l'ACFC avaient permis de renforcer la collaboration et la coordination	• 69 % des intervenants affirment que les efforts de l'ACFC visant à renforcer la collaboration et la coordination sont « excellents » ou « très bons ». • 87 % des intervenants affirment que l'ACFC est un collaborateur de confiance.	Les commentaires des intervenants aideront l'ACFC à accroître ses efforts de collaboration et de coordination et à améliorer certaines de ses initiatives de collaboration déjà en place.

Les Canadiens prennent les mesures nécessaires à l'amélioration de leur bien-être financier.	Pourcentage de participants au groupe d'essai qui n'avaient pas de budget et qui en ont maintenant un.	Le nombre de participants au groupe d'essai qui n'avaient pas de budget et qui en ont maintenant un a augmenté de 5 %.	• L'ACFC a rejoint 250 000 personnes en Ontario dans les plus récents groupes d'essai. • 23 % du groupe d'essai le plus récent a commencé à faire un budget, un pourcentage supérieur aux cibles établies.
	Pourcentage des consommateurs du groupe d'essai qui ont confiance en leur capacité d'établir et de respecter un budget.	Augmentation de 5 % du nombre de consommateurs du groupe d'essai qui ont confiance en leur capacité d'établir et de suivre un budget.	17 % des consommateurs sont plus sûrs d'eux.

Points saillants relatifs au rendement : Littératie financière

En 2017-2018, l'ACFC :

- a mis en œuvre, surveillé et présenté des initiatives liées à la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada; pour ce faire, elle a notamment collaboré avec le Comité directeur national sur la littératie financière pour aider les consommateurs à établir un budget, à épargner et à gérer leurs dettes, tenu une table ronde pour mieux comprendre les besoins en littératie financière des peuples autochtones et a mis sur pied un groupe de travail sur la littératie financière en milieu de travail
- modernisé les ressources existantes et fait la promotion de nouvelles ressources pour aider les consommateurs à choisir les produits et services financiers qui répondent le mieux à leurs besoins; pour ce faire, elle a notamment lancé le nouvel Outil de comparaison de comptes et le nouvel Outil de comparaison de cartes de crédit

- réalisé des recherches sur les tendances et problèmes émergents qui pourraient toucher les consommateurs financiers; pour ce faire, elle a notamment étendu son programme pilote à l'aide de l'application Carotte boni afin d'examiner l'effet de ses documents d'éducation financière sur les connaissances, la confiance et les comportements liés à l'établissement d'un budget
- tenu la cinquième Conférence nationale sur la littératie financière
- atteint ou dépassé toutes les cibles de rendement

Services internes

Le Programme des services internes de l'ACFC est responsable de soutenir les programmes et de veiller à ce que l'Agence respecte ses responsabilités générales. Les services internes englobent la gestion des ressources humaines, la gestion financière, la gestion des renseignements, les technologies d'information, la gestion des biens immobiliers et les services d'approvisionnement. Les dépenses liées à la haute direction et aux services de surveillance (commissaire, commissaire adjointe), aux services de marketing et de communication et aux services juridiques sont des dépenses non affectées ou entièrement affectées aux services internes; elles sont attribuées aux deux programmes de l'Agence (Surveillance et promotion, et Littératie financière).

Ressources financières en 2017-2018 (millions de $)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles
5,96	6,05

Gestion des ressources humaines 2017-2018 (équivalents temps plein)	
Ressources prévues	Ressources réelles
25,7	28,5

Approvisionnement écologique

Élément ou pratique exemplaire de la stratégie de mise en œuvre	Cible	Résultats
Politique sur les résultats		
L'ACFC a harmonisé ses activités de planification ministérielle, y compris son cadre de mesure du rendement, avec les exigences de la Politique sur les résultats du Secrétariat du Conseil du Trésor. Pour ce faire, elle a notamment mis en œuvre des profils d'information sur le rendement, un cadre des résultats ministériels et un nouveau processus de communication des résultats.	100 %	Atteints
Cadre de gestion des personnes		
L'ACFC s'est engagée à instaurer un climat organisationnel sain conforme à son cadre de gestion des ressources humaines et aux priorités pangouvernementales. Cette année, l'ACFC a notamment élaboré et commencé à mettre en œuvre une stratégie en matière de santé mentale et nommé un champion de la santé mentale.	100 %	Atteints

Données financières

Points saillants financiers

de 2017-2018

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est une organisation du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement en prélevant auprès des entités financières qu'elle supervise des cotisations établies en fonction de leurs actifs, des primes perçues ou des opérations réalisées.[1]

Outre les produits générés par les cotisations, l'ACFC reçoit également chaque année une autorisation législative de dépenser un montant maximal de 5 000 000 $ pour collaborer avec les intervenants au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et pour coordonner ses activités avec les leurs. Pour l'exercice 2017-2018, des dépenses se chiffrant à 5 000 000 $ ont été financées au moyen de l'autorisation législative annuelle. Le reste des dépenses ont été financées par les cotisations imposées par l'ACFC aux entités financières qu'elle supervise.

Le total des dépenses de l'ACFC pour l'exercice 2017-2018 s'est élevé à 21 415 679 $, soit une augmentation de 3 869 315 $ (22,1 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement attribuable à une hausse des dépenses en ressources humaines et en services professionnels.

Les dépenses totales représentent 93,2 % du budget de l'ACFC pour l'exercice 2017-2018. La différence de 1 562 962 $ est due principalement à des dépenses en services professionnels plus faibles que prévu.

Les ressources humaines constituent la rubrique de dépense la plus importante pour l'ACFC. Les dépenses en ressources humaines ont augmenté de 1 960 929 $ (16,0 %) par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison de la création d'une nouvelle division de l'application de la loi et de l'ajout de nouveaux membres du personnel pour améliorer la capacité de l'Agence de surveiller les tendances et les nouveaux enjeux. De nouveaux postes ont également été créés au sein des Services intégrés pour que l'Agence puisse assurer à l'interne les fonctions des ressources humaines et des finances, ce qui lui permet de fonctionner plus efficacement et de réduire ses coûts. Les augmentations salariales économiques et dues au mérite, le nombre plus important d'employés occasionnels et d'employés embauchés pour une durée déterminée ainsi que l'augmentation des heures supplémentaires travaillées et des congés annuels accumulés sont des facteurs qui ont également contribué à l'augmentation des dépenses en ressources humaines.

Les dépenses en services professionnels ont augmenté de 974 537 $ (34,4 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est due principalement aux dépenses relatives à la Conférence nationale sur la littératie financière et au Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA), ainsi qu'à des dépenses de publicité accrues effectuées pour informer les Canadiens des risques que présentent les marges de crédit hypothécaires et les prêts-autos à long terme. Les dépenses prévues pour les services d'experts-conseils relativement à l'examen de l'industrie sur les pratiques de vente des banques ne se sont pas concrétisées puisque les travaux ont été réalisés par des ressources à l'emploi de l'ACFC, ce qui s'est traduit par une sous-utilisation des fonds prévus au budget se chiffrant à 2 000 000 $.

[1] Avec l'imposition de ces cotisations, les coûts de la réglementation du secteur des services financiers reviennent directement au secteur, plutôt qu'indirectement aux contribuables. Chaque cotisation est établie de façon définitive et irréversible, et a force obligatoire pour l'entité financière sous réglementation fédérale qu'elle vise.

Les charges administratives et autres charges ont augmenté de 385 291 $ (120,2 %) par rapport à l'exercice précédent en raison de la nécessité d'intégrer et de former les employés nouvellement à l'emploi de l'ACFC, ainsi que des coûts liés à la Conférence nationale sur la littératie financière, tenue annuellement.

Les dépenses en locaux ont augmenté de 233 641 $ (30,4 %), essentiellement en raison de l'acquisition de locaux additionnels nécessaires pour répondre à l'augmentation des ressources humaines.

Les dépenses en déplacements ont augmenté de 209 708 $ (69,8 %) par rapport à l'exercice précédent en raison des coûts occasionnés par l'examen de l'industrie sur les pratiques de vente des banques et par la Conférence nationale sur la littératie financière.

Toutes les autres dépenses sont demeurées stables grâce aux efforts soutenus de l'Agence pour gérer ses ressources financières de manière prudente et responsable.

31 mars 2018

États financiers

Déclaration de responsabilité de la direction, y compris à l'égard du contrôle interne en matière de rapports financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) doit répondre de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2018 et de tous les renseignements qui y figurent. Ces états financiers ont été préparés par la direction à l'aide des politiques comptables du gouvernement, qui sont fondées sur les normes comptables reconnues pour le secteur public du Canada.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des données présentées dans ces états financiers. Certains renseignements présentés dans les états financiers sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de leur importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'ACFC.

La direction a également la responsabilité de tenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF) conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont correctement autorisées et consignées conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques et aux autres lois, règlements, textes faisant autorité et politiques applicables.

La direction veille également à assurer l'objectivité et l'intégrité des données figurant dans ses états financiers en choisissant soigneusement des employés qualifiés et en assurant leur formation et leur perfectionnement, en adoptant une structure organisationnelle permettant d'assurer une répartition appropriée des responsabilités, en se dotant de programmes de communication faisant en sorte que tous les membres de l'ACFC comprennent les règlements, les politiques, les normes et les pouvoirs de la direction, et en évaluant chaque année l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers.

Le système de CIRF est conçu pour abaisser les risques à un niveau raisonnable; il est fondé sur un processus continu qui vise à déterminer quels sont les principaux risques, à évaluer l'efficacité des contrôles connexes et à apporter les correctifs nécessaires.

L'ACFC est assujettie à des audits périodiques des contrôles de base du Bureau du contrôleur général et elle s'appuie sur les résultats de ces audits pour se conformer à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor.

Le Bureau du contrôleur général a effectué un audit des contrôles de base en 2017-2018. Le rapport d'audit et le plan d'action connexe de la direction se trouvent sur le site Web de l'Agence.

Deloitte LLP a vérifié les états financiers de l'ACFC et rend compte de son audit au ministre des Finances. Ce rapport ne comprend pas une opinion de l'auditeur sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ACFC en matière de rapports financiers

Lucie M.A. Tedesco

Commissaire
Agence de la consommation
en dirigeante principale des finances
matière financière du Canada

Ottawa, Canada

Le 25 juin 2018

Brigitte Goulard

Sous-commissaire et

Agence de la consommation en

matière financière du Canada

Deloitte.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
100, rue Queen,
bureau 1600
Ottawa ON K1P 5T8
Canada

Tel. : 613-236-2442
Téléc. : 613-236-2195
www.deloitte.ca

Rapport de l'auditeur Indépendant

À l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et au ministre des Finances

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2018, 31 mars 2017 et 1er avril 2016, et les états des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 mars 2018 et le 31 mars 2017, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers
La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de nos audits. Nous avons effectué nos audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de nos audits sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion
À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2018, 31 mars 2017 et 1er avril 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de la dette nette et de ses flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 mars 2018 et le 31 mars 2017, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Deloitte s.e.n.c.r.l./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés

Le 25 juin 2018

État de la situation financière

Au 31 mars 2018

	Note(s)	31 mars 2018	31 mars 2017 (Note 3)	1er avril 2016 (Note 3)
Actif financier				
Liquidités		5 845 525 $	2 424 522 $	2 325 320 $
Créances d'exploitation nettes	4	366 120	193 863	88 551
Cotisations à recevoir	4		371 748	
Autres créancess	4	78 395	101 164	16 663
Total de l'actif financier		**6 290 040**	**3 091 297**	**2 430 534**
Passif financier				
Fournisseurs et autres créditeurs	5,11	5 403 454 $	3 426 512 $	2 634 573 $
Cotisations constatées d'avance	11	1 484 844		445 055
Avantages sociaux – congés de maladie	7	466 793	410 782	370 363
Avantages sociaux – indemnités de départ	7	224 586	202 743	185 503
Total du passif financier		**7 579 677**	**4 040 037**	**3 635 494**
Dette nette		**(1 289 637)**	**(948 740)**	**(1 204 960)**
Actif non financier				
Immobilisations corporelles	6	1 200 939	1 004 162	1 100 950
Charges payées d'avance		88 698	2 050	90 041
Total de l'actif non financier		**1 289 637**	**1 006 212**	**1 190 991**
Excédent (déficit) accumulé		**- $**	**57 472 $**	**(13 969) $**

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

Approuvé par :

Commissaire
Agence de la consommation en matière financière du Canada

Sous-commissaire et
dirigeante principale des finances
Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des résultats

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2018

	Note(s)	Budget 2017-18	31 mars 2017	31 mars 2017 (Note 3)
PRODUITS				
Cotisations		17,978,641 $	16,352,989 $	13,635,005 $
Autres produits		-	5,218	4,821
Total des produits		**17,978,641**	**16,358,207**	**13,639,826**
CHARGES				
Salaires et avantages sociaux	10	14 069 164	14 208 732	12 241 803
Services professionnels		5 475 176	3 811 433	2 836 896
Locaux		957 710	1 002 966	769 325
Gestion/technologie de l'information		738 342	735 121	669 843
Charges administratives et autres		738 472	705 751	320,460
Déplacements		416 182	510 275	300 567
Amortissement		545 022	398 234	377 017
Intérêts	11	38 573	43 167	24 453
Total des charges		**22 978 641**	**21 415 679**	**17 546 364**
Résultats d'exploitation nets avant le financement du gouvernement et les sanctions administratives pécuniaires		**(5 000 000)**	**(5 057 472)**	**(3 906 538)**
Financement du gouvernement	5,	5 000 000	5 000 000	3 977 979
Résultats d'exploitation nets avant les sanctions administratives pécuniaires		-	**(57 472)**	**71 441**
Sanctions administratives pécuniaires	8	-	580 000	460 000
Produit des sanctions administratives pécuniaires réalisé au nom du gouvernement	8	-	(580 000)	(460 000)
Excédent (déficit) lié aux activités d'exploitation		**- $**	**(57 472) $**	**71 441 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

État de la variation de la dette nette

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2018

	Note(s)	Budget 2017-18	31 mars 2018	31 mars 2017 (Note 3)
Excédent (déficit) lié aux activités d'exploitation		**- $**	**(57 472)$**	**71 441 $**
Immobilisations corporelles				
Acquisition d'immobilisations corporelles	6	(243 525)	(679 540)	(280 229)
Amortissement d'immobilisations corporelles	6	545 022	398 234	377 017
Radiation d'immobilisations corporelles	6	-	84 529	-
		301 497	(196 777)	96 788
Actif non financier				
Variation des charges payées d'avance			(86 648)	87 991
Diminution (augmentation) de la dette nette		301 497	(340 897)	256 220
Dette nette, au début de l'exercice		(948 740)	(948,740)	(1 204 960)
Dette nette, à la fin de l'exercice		**(647 243)$**	**(1 289 637)$**	**(948 740)$**

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé
le 31 mars 2018

	Note(s)	31 mars 2018	31 mars 2017
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des entités financières et d'autres ministères		24 772 716 $	17 961 725 $
Sorties de fonds – fournisseurs et employés		(20 049 006)	(17 097 841)
Intérêts versés	11	(43 167)	(24 453)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	8	(580 000)	(460 000)
Rentrées nettes de fonds provenant des activités d'exploitation		**4 100 543**	**379 431**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS			
Acquisition d'immobilisations corporelles	6	(679 540)	(280 229)
Rentrées nettes de fonds utilisées pour activités d'investissement en immobilisations		**(679 540)**	**(280 229)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	11	11 000 000	9 000 000
Remboursements		(11 000 000)	(9 000 000)
Rentrées nettes de fonds liées aux activités de financement		-	-
AUGMENTATION NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**3 421 003**	**99 202**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES, AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**2 424 522**	**2 325 320**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES, À LA FIN DE L'EXERCICE		**5 845 525 $**	**2 424 522 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2018
(en dollars canadiens)

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la **Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada** (la « Loi ») est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'« ACFC » ou l'« Agence »). L'Agence a été mise sur pied pour superviser les institutions financières sous réglementation fédérale et renforcer la littératie financière des Canadiens. Ce mandat contribue à la protection des consommateurs de produits et de services financiers. L'Agence est un ministère du gouvernement du Canada dont le nom figure à l'Annexe I.1 de la **Loi sur la gestion des finances publiques** et qui rend compte de ses activités au Parlement par l'entremise du ministre des Finances.

L'Agence doit s'acquitter des missions suivantes, énoncées aux articles 3(2) et 3(3) de la Loi :

3. (2) L'Agence a pour mission :

(a) de superviser les institutions financières et les organismes externes de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, ainsi qu'à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;

(b) d'inciter les institutions financières et ces organismes à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa (a);

(b.1) d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public ainsi que les engagements publics pris par elles en vue de protéger ces intérêts;

(c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;

(d) de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières et de ces organismes découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

(e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent;

(f) de surveiller et d'évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influer sur les consommateurs de produits et services financiers;

1. Mandat et objectifs (suite)

(g) de collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, de coordonner ses activités avec les leurs.

3. (3) [L'Agence] a également pour mission :

(a) de superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la **Loi sur les réseaux de cartes de paiement** et de ses règlements;

(b) d'inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la **Loi sur les réseaux de cartes de paiement** et de ses règlements;

(c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

(d) de sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la **Loi sur les réseaux de cartes de paiement**.

Le paragraphe 18(3) de la Loi prévoit que le secteur finance les charges d'exploitation de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont principalement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la Loi. Cependant, l'ACFC reçoit également des autorisations législatives de dépenser conformément au paragraphe 13(3) de la Loi.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont établis et exigés conformément au **Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)** et au processus de détermination des cotisations des exploitants de réseau de cartes de paiement et des organismes externes de traitement des plaintes, qui énoncent la méthode servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en contractant des emprunts auprès du gouvernement du Canada en vertu du paragraphe 13(1) de la Loi.

2. Résumé des principales méthodes comptables

Les états financiers de l'ACFC ont été préparés conformément aux Normes comptables pour le secteur public (NCSP) émises par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP). Les méthodes comptables utilisées dans les présents états financiers sont fondées sur les NCSP en vigueur au 31 mars 2018.

Les principales méthodes comptables qui ont servi à préparer les états financiers de l'ACFC sont énoncées ci-dessous et sont appliquées d'une manière uniforme pour tous les exercices présentés.

a) Liquidités disponibles

L'ACFC ne détient pas de compte bancaire lui appartenant. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un instrument bancaire administré par le receveur général du Canada.

Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

b) Instruments financiers

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur, qui correspond au prix de la transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Suivant leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués comme suit :

Classification	Constatation
Liquidités disponibles	Les liquidités disponibles sont évaluées à leur juste valeur. Les gains et les pertes attribuables à la variation de la juste valeur des liquidités disponibles sont comptabilisés dans les résultats d'exploitation nets avant le financement accordé par le gouvernement, dans l'état des résultats d'exploitation de l'ACFC.
Créances d'exploitation et autres créances et cotisations à recevoir	Les créances d'exploitation et autres créances et les cotisations à recevoir sont des actifs financiers non dérivés qui sont associés à des paiements fixes ou calculables et ne sont pas cotés sur un marché actif. À la suite de leur comptabilisation initiale à leur juste valeur, les créances d'exploitation et autres créances et les cotisations à recevoir sont évaluées à leur coût amorti par l'application de la méthode de l'intérêt effectif, moins la dépréciation, s'il y a lieu. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature de l'actif dont ils découlent.

2. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Passifs financiers

À la suite de leur comptabilisation initiale à leur juste valeur, les fournisseurs et autres créditeurs et les cotisations constatées d'avance sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode de l'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

c) Dépréciation des actifs financiers

L'ACFC détermine à chaque date de déclaration s'il existe des éléments probants indiquant que la valeur d'un actif financier ou d'un groupe d'actifs financiers a diminué. Un actif financier (ou un groupe d'actifs financiers) est réputé déprécié si, et seulement si, il existe une indication objective de dépréciation résultant d'un ou de plusieurs événements intervenus après la comptabilisation initiale de l'actif (un « événement générateur de pertes ») et que cet événement générateur de pertes a un impact sur les flux de trésorerie futurs estimatifs de l'actif financier ou du groupe d'actifs financiers, qui peut être estimé de façon fiable.

Dans le cas des actifs financiers comptabilisés au coût amorti, l'ACFC apprécie en premier lieu s'il existe des indications objectives de dépréciation pour chaque actif, dans le cas des actifs financiers significatifs à titre individuel, ou pour le groupe d'actifs, dans le cas des actifs financiers qui ne sont pas significatifs à titre individuel. Si l'ACFC détermine qu'il n'existe pas d'indications objectives de dépréciation pour un actif financier considéré individuellement, significatif ou non, elle inclut cet actif dans un groupe d'actifs financiers présentant des caractéristiques similaires en matière de risque de crédit et les soumet collectivement à un test de dépréciation. Les actifs soumis à un test de dépréciation individuel et pour lesquels une perte de valeur est comptabilisée ou continue de l'être ne sont pas inclus dans un test de dépréciation collectif. S'il existe des indications objectives d'une perte de valeur, le montant de la perte est déterminé comme étant égal à la différence entre la valeur comptable de l'actif et la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs (hors pertes de crédit futures qui n'ont pas été encourues). La valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs est calculée au moyen du taux d'intérêt effectif d'origine associé à l'actif financier. Le test de dépréciation doit reposer sur les meilleures estimations disponibles à la lumière des événements passés et des conditions actuelles et tenir compte de toutes les circonstances connues à la date de la préparation des états financiers.

2. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Si le montant de la perte de valeur augmente ou diminue au cours d'une période ultérieure en raison d'un événement se produisant après la constatation de la dépréciation, le montant de la perte de valeur préalablement comptabilisée est augmenté en rajustant le montant du compte des provisions. Si une radiation future est recouvrée ultérieurement, le recouvrement est constaté dans l'état des résultats d'exploitation.

d) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique, déduction faite de l'amortissement cumulé ou des pertes de valeur cumulées, le cas échéant. Le coût historique comprend les coûts de remplacement de parties ou de pièces d'immobilisations corporelles, au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés, si les critères de constatation sont satisfaits. Les coûts de réparation et d'entretien sont constatés dans l'état des résultats d'exploitation au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

L'amortissement est comptabilisé selon la méthode linéaire en fonction de la durée de vie utile estimative de l'actif :

Actif	Vie utile
Mobilier et accessoires fixes	7 ans
Améliorations locatives	moindre valeur de la vie utile ou de la durée restante du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

Les logiciels développés à l'interne et acquis à l'externe sont capitalisés à titre d'immobilisations corporelles. Les logiciels acquis séparément sont évalués lors de la comptabilisation initiale au coût historique. Les coûts des logiciels développés à l'interne comprennent tous les coûts nécessaires pour créer, produire et préparer les logiciels afin de permettre leur exploitation aux fins visées par l'ACFC. L'amortissement des actifs débute lorsque le développement est terminé et que les actifs sont prêts à être mis en service. Les coûts engagés à l'étape préalable au développement ou à l'étape suivant la mise en œuvre sont passés en charges à la période au cours de laquelle ils ont lieu.

2. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Les valeurs résiduelles, durées de vie utile et méthodes de dépréciation des actifs sont examinées à la fin de chaque exercice et rajustées prospectivement s'il y a lieu.

e) Dépréciation des actifs non financiers

L'ACFC détermine à chaque date de déclaration s'il existe des éléments probants indiquant que la valeur d'un actif a diminué. Quand un actif non financier ne contribue plus à la capacité de l'ACFC de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'actif non financier est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'actif non financier doit être réduit pour tenir compte de la moins-value. Les dépréciations sont comptabilisées dans l'état des résultats d'exploitation au cours de la période durant laquelle elles ont eu lieu.

f) Avantages sociaux des employés

Avantages à court terme

Les avantages à court terme sont constatés dans l'état des résultats d'exploitation lorsqu'un employé a rendu les services. Les congés rémunérés à court terme qui ont été acquis par l'employé à la date de déclaration sont constatés à la fin de l'exercice et ne sont pas actualisés. L'ACFC participe au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires à l'intention des employés, tous deux administrés par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'ACFC représentent les obligations totales de l'Agence au titre de ces régimes.

Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC sont couverts par le régime de pension de retraite de la fonction publique.(le « régime »), un régime contributif à prestations déterminées créé en vertu d'une loi et administré par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au régime pour couvrir le coût des services courants. En vertu des dispositions législatives en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ni implicite de payer des cotisations supplémentaires à l'égard d'un service rendu par le passé ni d'un déficit du régime. Par conséquent, les cotisations sont comptabilisées à titre de charges dans l'exercice au cours duquel les services ont été rendus par les employés et représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre des prestations de retraite.

Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que les employés fournissent les services nécessaires pour y avoir droit et constitue la seule obligation de l'ACFC au titre des indemnités de départ. L'indemnité de départ se fonde sur le salaire final de l'employé.

L'obligation au titre des prestations constituées projetées est déterminée selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus, laquelle tient compte de la meilleure estimation de la direction concernant le salaire, l'âge de la retraite et le taux d'actualisation.

2. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Autres avantages

Le gouvernement du Canada finance divers autres régimes d'avantages sociaux dont peuvent se prévaloir les anciens employés à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de services dentaires pour les pensionnés sont les deux grands régimes dont les retraités de l'ACFC peuvent se prévaloir. Ces régimes contributifs à prestations déterminées sont administrés par le gouvernement du Canada. L'ACFC doit verser des cotisations pour couvrir le coût des services courants. En vertu des dispositions législatives en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ni implicite de payer des cotisations supplémentaires à l'égard d'un service rendu par le passé ni d'un déficit du régime. Par conséquent, les cotisations sont comptabilisées à titre de charges dans l'exercice au cours duquel les services ont été rendus et représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre de ces régimes.

Congés de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des congés de maladie jusqu'à leur départ à la retraite ou à leur cessation d'emploi. Les crédits de congé de maladie ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou de la cessation d'emploi, ni utilisés en tant que vacances. Tous les congés de maladie constituent un avantage cumulatif sans droit acquis. Ils sont comptabilisés à titre de passif lorsqu'il est estimé que les congés de maladie devant être pris au cours de tout exercice futur seront supérieurs aux allocations futures.

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle.

g) Baux

Les baux laissant en grande partie au bailleur les avantages et les risques inhérents à la propriété du bien immobilier loué sont considérés comme des contrats de location-exploitation. L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'état des résultats d'exploitation pour la période au cours de laquelle ils sont engagés. Tout incitatif reçu du bailleur est imputé à l'état des résultats d'exploitation selon la méthode linéaire sur la période du bail.

L'ACFC n'a aucun pouvoir d'emprunt et ne peut donc conclure de contrats de location classés comme étant des contrats de location d'immobilisations corporelles. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC presque tous les avantages et risques attribuables à la propriété.

2. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

h) Financement public

Le financement public, y compris les crédits législatifs, est constaté dans la période au cours de laquelle l'autorisation a été accordée et les conditions qui s'y rattachent ont été remplies.

Les crédits parlementaires destinés au fonctionnement de l'Agence ou à l'acquisition d'immobilisations corporelles ne sont soumis à aucune restriction d'utilisation et sont constatés en produits au moment de leur autorisation.

Les crédits législatifs dont on considère que les stipulations répondent à la définition de passif et qui doivent servir à une fin précise sont comptabilisés dans les produits reportés et constatés en produits, car l'ACFC est tenue de dépenser les fonds à cette fin particulière. Le financement et les charges correspondantes sont comptabilisés en chiffres bruts.

i) Constatation des produits

L'ACFC constate ses produits de façon à récupérer ses charges. Les montants qui ont été facturés et à l'égard desquels aucuns frais n'ont été engagés sont inscrits à titre de cotisations constatées d'avance dans l'état de la situation financière. Les produits sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont gagnés (services fournis), qu'ils aient été facturés ou perçus, ou non. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des charges ou la prestation des services ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent ne pas avoir été perçus et être dus à l'ACFC. L'ACFC évalue son régime de produits d'après des critères précis afin de déterminer si elle agit à titre de mandant ou de mandataire. L'ACFC a conclu qu'elle agit à titre de mandant à l'égard de tous ses régimes de produits.

Cotisations — Le produit des cotisations est constaté d'après les coûts réels engagés. Les cotisations sont imputées pour recouvrir les coûts et tous les coûts sont considérés comme étant recouvrables. Les cotisations sont établies chaque année d'après une estimation des charges d'exploitation de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les cotisations de l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus d'établissement des cotisations se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la Loi. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses charges d'exploitation.

La commissaire peut imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'elle est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la Loi. La sanction maximale est de 50 000 $ pour un particulier et de 500 000 $ pour une institution. Les sanctions

2. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas à la disposition de l'ACFC et, par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses charges d'exploitation.

j) Budget pour l'exercice terminé le 31 mars 2018

Le budget pour l'exercice terminé le 31 mars 2018 a été approuvé par la commissaire en février 2017 et modifié en avril 2017.

k) Sommaire des principaux jugements, estimations et hypothèses comptables

La préparation des états financiers de l'ACFC exige que la direction exerce des jugements, effectue des estimations et pose des hypothèses ayant une incidence sur les montants des produits, des charges, de l'actif et du passif, ainsi que la déclaration des passifs éventuels à la date de déclaration. Toutefois, la nature incertaine de ces hypothèses et estimations pourrait se traduire par des résultats requérant un rajustement significatif de la valeur de l'actif ou du passif, lequel sera constaté dans les états financiers d'un exercice ultérieur.

Lors de l'application des méthodes comptables, la direction a exercé les jugements suivants, qui ont l'incidence la plus importante sur les montants comptabilisés dans les états financiers :

- classification des baux;
- sanctions administratives pécuniaires — l'ACFC à titre de mandant;
- dépréciation des actifs financiers et non financiers;
- durée de vie utile des immobilisations corporelles;
- hypothèses actuarielles utilisées pour établir la valeur des obligations au titre des congés de maladie et des indemnités de départ;
- probabilité de réalisation des passifs éventuels;
- estimations relatives à la provision pour créances douteuses.

3. Adoption de nouvelles normes comptables

Le 1er avril 2017, l'ACFC a cessé de se conformer aux Normes internationales d'information financière (IFRS) pour adopter les Normes comptables pour le secteur public (NCSP). Ces normes modifiées ont été adoptées et appliquées de façon rétrospective et, par conséquent, les données comparatives de 2017 ont été retraitées.

Les principaux ajustements découlant de l'adoption de ces nouvelles normes sont les suivants :

(a) L'ACFC a procédé à des ajustements des états financiers de l'exercice 2017 en ce qui concerne la comptabilisation des avantages sociaux futurs. Ces ajustements portaient principalement sur les différences de méthode comptable entre les IFRS et les NCSP en ce qui a trait au taux d'actualisation utilisé pour déterminer les obligations au titre des indemnités de départ et des crédits de congé de maladie qui ne sont pas acquis, ainsi qu'au traitement des gains et des pertes actuariels découlant de ces obligations.

3. Adoption de nouvelles normes comptables (suite)

L'ACFC a choisi de recourir à l'exemption transitoire pour comptabiliser tous les gains et pertes actuariels cumulés à la date de la transition (le 1er avril 2016) directement dans l'excédent/le déficit accumulé. Les gains et pertes actuariels cumulés réalisés après la transition sont amortis sur la période résiduelle moyenne d'activité prévue des employés. L'ACFC a choisi de reporter l'application de la modification des taux d'actualisation découlant de la transition jusqu'à l'évaluation suivante, soit le 31 mars 2017.

Le passif au titre des avantages sociaux futurs au 1er avril 2016 n'a pas changé, car tous les gains et les pertes actuariels réalisés à cette date avaient déjà été comptabilisés en qualité de capitaux propres, conformément aux IFRS. Le passif au titre des coûts des avantages sociaux futurs constaté au 31 mars 2017 a diminué de 71 441 $. La reprise des gains et des pertes actuariels constatés dans les produits, conformément aux IFRS, au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2017 (l'année de la transition) a pour effet de réduire le passif de 83 472 $, alors que l'amortissement des gains et des pertes actuariels constatés au 31 mars 2017 calculé au moyen des taux d'actualisation en vigueur dans les NCSP a pour effet d'augmenter le passif de 12 031 $.

Le gain actuariel relatif au passif associé aux indemnités de départ de 6 625 $ et la perte actuarielle relative au passif associé aux congés de maladie de 90 097 $ comptabilisés dans les états financiers au 31 mars 2017 — préparés conformément aux IFRS — ont fait l'objet d'une reprise. Les évaluations actuarielles au 31 mars 2017 ont été réalisées conformément aux NCSP, en utilisant un taux d'actualisation conforme auxdites normes. Les pertes actuarielles révisées de 20 061 $ relatives au passif associé aux indemnités de départ et de 180 435 $ relatives au passif associé aux congés de maladie seront maintenant amorties sur la période résiduelle moyenne d'activité prévue du groupe d'employés, soit 17 ans. Des amortissements de 1 183 $ et de 10 848 $ ont été passés en charges dans l'état des résultats d'exploitation révisé au 31 mars 2017.

(b) La présentation du passif relatif aux avantages sociaux futurs a fait l'objet d'un rajustement, les passifs à court et à long terme étant à présent regroupés afin de n'en faire qu'un seul passif financier.

(c) Les états financiers de 2017 ont fait l'objet d'un rajustement afin de fusionner les immobilisations corporelles et incorporelles, qui étaient auparavant deux postes distincts, pour n'en faire qu'un seul poste visant les actifs non financiers. Dans les NCSP, ces actifs sont regroupés sous un même poste appelé « immobilisations corporelles ».

L'ACFC a choisi de recourir à l'exemption transitoire permise en vertu de la NCSP 2125 – **Première application par des organismes publics** en ce qui a trait à l'obligation de réévaluer les dépréciations déjà comptabilisées d'immobilisations corporelles, et ce, de manière prospective à partir de la date de transition. L'application prospective n'a aucune incidence sur la valeur comptable des immobilisations corporelles de l'ACFC au 1er avril 2016 et au 31 mars 2017.

(d) Les états financiers de 2017 ont été rajustés de sorte à comptabiliser les montants inscrits antérieurement dans les autres éléments du résultat étendu dans le cadre des dépenses personnelles, étant donné que le poste « Autres éléments du résultat étendu » n'existe pas dans les NCSP.

3. Adoption de nouvelles normes comptables (suite)

Rapprochement des données financières selon les IFRS et les NCSP

L'ACFC a procédé au rapprochement des soldes présentés dans l'état de la situation financière au 1er avril 2016 et au 31 mars 2017 ainsi que de l'état des résultats d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2017. La première adoption des NCSP par l'ACFC n'a pas eu de répercussions sur le montant total des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation, d'investissement en immobilisations et de financement.

Rapprochement des éléments présentés dans l'état de la situation financière au 1er avril 2016 (date de la transition aux NCSP)

	Notes	IFRS 1er avril 2016	Réévaluations	Différences de présentation	NCSP 1er avril 2016
Actif financier					
Liquidités		2 325 320 $	$	$	2 325 320 $
Créances d'exploitation nettes		88 551	–	–	88 551
Autres créances		16 663	–	–	16 663
Total de l'actif financier		2 430 534	–	–	2 430 534
Passif financier					
Fournisseurs et autres créditeurs		2 634 573	–	–	2 634 573
Cotisations constatées d'avance		445 055	–	–	445 055
Avantages sociaux – congés de maladie		370 363	–	–	370 363
Avantages sociaux – indemnités de départ (à court terme)	b)	9 764	–	175 739	185 503
Avantages sociaux – indemnités de départ (à long terme)	b)	175 739	–	(175 739)	–
Total du passif financier		3 635 494	–	–	3 635 494
Dette nette		(1 204 960)	–	–	(1 204 960)
Actif non financier					
Immobilisations corporelles	c)	311 115	–	789 835	1 100 950
Immobilisations incorporelles	c)	789 835	–	(789 835)	–
Charges payées d'avance		90 041	–	–	90 041
Total de l'actif non financier		1 190 991	–	–	1 190 991
Déficit accumulé		(13 969) $	$	$	(13 969) $

3. Adoption de nouvelles normes comptables (suite)

Rapprochement des éléments présentés dans l'état de la situation financière au 31 mars 2017

	Notes	IFRS 31 mars 2017	Réévaluations	Différences de présentation	NCSP 31 mars 2017
Actif financier					
Liquidités		2 424 522 $	$	$	2 424 522 $
Créances d'exploitation nettes		193 863			193 863
Cotisations à recevoir		371 748			371 748
Autres créances		101 164			101 164
Total de l'actif financier		3 091 297			3 091 297
Passif financier					
Fournisseurs et autres créditeurs		3 426 512			3 426 512
Cotisations constatées d'avance					
Avantages sociaux – congés de maladie	a)	490 031	(79 249)		410 782
Avantages sociaux – indemnités de départ (à court terme)	a), b)	19 123	7 808	175 812	202 743
Avantages sociaux – indemnités de départ (à long terme)	b)	175 812		(175 812)	
Total du passif financier		4 111 478	(71 441)		4 040 037
Dette nette		(1 020 181)	71 441		(948 740)
Actif non financier					
Immobilisations corporelles	c)	275 006		729 156	1 104 162
Immobilisations incorporelles	c)	729 156		(729 156)	
Charges payées d'avance		2 050			2 050
Total de l'actif non financier		1 006 212			1 006 212
Excédent (déficit) accumulé		(13 969) $	71 441 $		(57 472) $

3. Adoption de nouvelles normes comptables (suite)

Rapprochement des résultats d'exploitation nets pour l'exercice terminé le 31 mars 2017

	Notes	IFRS 31 mars 2017	Réévaluations	Différences de présentation	PSAS 31 mars 2017
PRODUITS					
Cotisations		13 635 005 $	$	$	13 635 005 $
Autres produits		4 821	-	-	4 821
Total des produits		**13 639 826**	**-**	**-**	**13 639 826**
CHARGES					
Salaires et avantages sociaux	C	12 327 373	(79 570)	-	12 247 803
Services professionnels		2 836 896	-	-	2 836 896
Locaux		769 325	-	-	769 325
Gestion/technologie de l'information		669 843	-	-	669 843
Charges administratives et autres		320 460	-	-	320 460
Déplacements		300 567	-	-	300 567
Amortissement		377 017	-	-	377 017
Intérêts		24 453	-	-	24 453
Total des charges		**17 625 934**	**(79 570)**	**-**	**17 546 364**
Résultats d'exploitation nets avant le financement du gouvernement et les sanctions administratives pécuniaires		(3 986 108)	79 570	-	(3 906 538)
Financement du gouvernement		3 977 979	-	-	3 977 979
Résultats d'exploitation nets avant les sanctions administratives pécuniaires		(8 129)	79 570	-	71 441
Sanctions administratives pécuniaires		460 000	-	-	460 000
Produit des sanctions administratives pécuniaires réalisé au nom du gouvernement		(460 000)	-	-	(460 000)
Excédent (déficit) d'exploitation		(8 129) $	79 570 $	$	71 441 $

4. Créances d'exploitation et autres créances

La ventilation des montants dus à l'ACFC, par catégorie, est la suivante :

	Institutions financières sous réglementation fédérale	Autres	Total 31 mars 2018
Créances d'exploitation	369 120 $	$	369 120 $
Provision pour créances douteuses	(3 000)		(3 000)
Créances d'exploitation nettes	366 120		366 120
Autres			
Apparentés		7 591	7,591
Autres créances		70 804	70 804
Total – autres		78 395	78 395
Total	**366 120 $**	**78 395 $**	**444 515 $**
% de l'exposition totale	**82,4 %**	**17,6 %**	**100,0 %**

	Institutions financières sous réglementation fédérale	Autres	Total 31 mars 2017
Créances d'exploitation	195 863 $	$	195 863 $
Provision pour créances douteuses	(2 000)		(2 000)
Créances d'exploitation nettes	193 863		193 863
Autres			
Apparentés		51 297	51 297
Autres créances		49 867	49 867
Total – autres		101 164	101 164
Cotisations à recevoir	371 748		371 748
Total	**565 611 $**	**101 164 $**	**666 775 $**
% de l'exposition totale	**84,8 %**	**15,2 %**	**100,0 %**

4. Créances d'exploitation et autres créances (suite)

	Institutions financières sous réglementation fédérale	Autres	Total 1er avril 2016
Créances d'exploitation	89 031 $	$	89,031 $
Provision pour créances douteuses	(480)		(480)
Créances d'exploitation nettes	88 551		88 551
Autres			
Apparentés		3 173	3,173
Autres créances		13 490	13 490
Total – autres		16 663	16 663
Total	**88 551 $**	**16 663 $**	**105 214 $**
% de l'exposition totale	**84,2 %**	**15,8 %**	**100,0 %**

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. L'ACFC constitue également des provisions pour les créances dont le recouvrement est douteux d'après les renseignements recueillis dans le cadre des activités de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou que le montant est radié. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2018, l'ACFC a comptabilisé 1 000 $ (2 000 $ au 31 mars 2017) en perte de valeur des créances. Pendant la même période, elle a recouvré 0 $ (480 $ au 31 mars 2017).

La perte de valeur d'une créance est constatée et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne peut être perçue et que toutes les exigences applicables du **Règlement sur la radiation des créances (1994)** ont été satisfaites. Un montant total de 0 $ a été radié au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2018 (0 $ au 31 mars 2017). Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2018, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance, pour lesquelles aucune provision n'est établie et dont la valeur n'est pas réduite sont considérées comme étant entièrement recouvrables.

4. Créances d'exploitation et autres créances (suite)

Au 31 mars 2018, le classement chronologique des créances sur non apparentés était le suivant :

Nombre de jours en souffrance	Court terme	31-60	61-90	91-120	> 120	Total
31 mars 2018	$	$	$	367 170 $	2 000 $	369 170 $
31 mars 2017	$	177 148 $	16 715 $	$	2 000 $	195 863 $
1er avril 2016	$	$	88 551 $	$	480 $	89 31 $

Toutes les cotisations à recevoir et les cotisations accumulées sont recouvrables d'entités financières sous réglementation fédérale (y compris les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurance vie, les sociétés d'assurances multirisques, les associations de détail, les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les organismes externes de traitement des plaintes). L'ACFC réglemente plus de 350 entités financières et n'a aucune créance importante à faire valoir auprès de l'une d'elles en particulier.

Veuillez vous reporter à la note 5 pour connaître les modalités régissant les créances sur apparentés et à la note 11 c) pour en savoir davantage sur le risque de crédit applicable à l'ACFC.

5. Opérations entre apparentés

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État fédéraux. Elle effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités courantes. Ces opérations sont mesurées selon la valeur d'échange, c'est-à-dire le montant réel de la contrepartie établi et convenu entre les apparentés. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2018, les opérations que l'ACFC a effectuées avec d'autres ministères se sont traduites par des achats de biens et de services de 6 264 197 $ (5 355 223 $ en 2017) et par des produits gagnés de 433 075 $ (502 017 $ en 2017).

Entité	Nature	Dépenses 2018	Créditeurs 2018	Dépenses 2017	Créditeurs 2017
Secrétariat du Conseil du Trésor	Cotisations de retraite et autres avantages du personnel	2 765 228 $	194 605 $	2 358 604 $	165 932 $
Services publics et Approvisionnement Canada	Locaux, services de traduction et autres services	1 155 672	3 390	1 041 383	27 686
Commission canadienne des droits de la personne	Services de ressources humaines	479 730	622	458 599	
Ministère de la Justice	Services juridiques	393 737	36 776	233 406	
Bureau du surintendant des institutions financières	Services financiers et actuariels	343 886	27 648	405 605	15 085
Ministère de l'Industrie	Coûts de ressources humaines	194 527			
Emploi et Développement social Canada	Services de recherche	163 672	8 708		
Services partagés Canada	Communications et autres services	152 764	5 860	182 458	29 060

Au 31 mars 2018, les créances d'exploitation et autres créances et les fournisseurs et autres créditeurs à l'égard des apparentés étaient de 7 591 $ (51 297 $ au 31 mars 2017; 3 173 $ au 1er avril 2016) et de 370 079 $ (312 121 $ au 31 mars 2017; 253 661 $ au 1er avril 2016), respectivement.

L'ACFC a obtenu une autorisation législative de 5 000 000 $ pour l'exercice terminé le 31 mars 2018 (5 000 000 $ en 2017) pour collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et pour coordonner ses activités avec les leurs. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2018, l'ACFC a dépensé la totalité de ce montant 5 000 000 $; (3 977 979 $ en 2017).

6. Immobilisations corporelles

Coût	Améliorations locatives	Mobilier et accessoires fixes	Matériel de bureau	Matériel informatique	Logiciels	Logiciels en cours de développement	Total
Solde au 1er avril 2016	**922 463 $**	**927 319 $**	**41 005 $**	**375 798 $**	**1 158 553 $**	**- $**	**3 425 138 $**
Ajouts		4 000		120 403	51 193	104 633	280 229
Cessions/radiations/transferts d'éléments d'actif				(85 363)	(102 941)		(188 304)
Solde au 31 mars 2017	**922 463 $**	**931 319 $**	**41 005 $**	**410 838 $**	**1 106 805 $**	**104 633 $**	**3 517 063 $**
Ajouts		67 643		413 469	54 931	143 497	679 540
Transfert à « en utilisation »					174 997	(174 997)	
Cessions/radiations/transferts d'éléments d'actif				(59 021)	(4 400)	(73 133)	(136 554)
Solde au 31 mars 2018	**922 463 $**	**998 962 $**	**41 005 $**	**765 286 $**	**1 332 333 $**	**- $**	**4 060 049 $**
Amortissement cumulé et dépréciation							
Solde au 1er avril 2016	**922 463 $**	**780 239 $**	**41 005 $**	**211 763 $**	**368 718 $**	**- $**	**2 324 188 $**
Cessions/radiations/transferts d'éléments d'actif				(85 363)	(102 941)		(188 304)
Charges d'amortissement		45 966		114 546	216 505		377 017
Solde au 31 mars 2017	**922 463 $**	**826 205 $**	**41 005 $**	**240 946 $**	**482 282 $**	**- $**	**2,512,901 $**
Cessions/radiations/transferts d'éléments d'actif				(47 625)	(4 400)		(52 025)
Charges d'amortissement		53,210		109 353	235 671		398 234
Solde au 31 mars 2018	**922 463 $**	**879 415 $**	**41 005 $**	**302 674 $**	**713 553 $**	**- $**	**2 859 110 $**

Valeur comptable nette							Total
Solde au 1er avril 2016	$	147 080 $	$	164 035 $	789 835 $	$	1 100 950 $
Solde au 31 mars 2017	$	105 114 $	$	169 892 $	624 523 $	104 633 $	1 004 162 $
Solde au 31 mars 2018	**- $**	**119 547 $**	**- $**	**462 612 $**	**618 780 $**	**- $**	**1 200 939 $**

Aucun des éléments d'actif détenus n'est grevé d'une restriction ou affecté à la garantie d'un passif.

Au 31 mars 2018, l'ACFC détenait 1 775 609 $ d'immobilisations corporelles au prix coûtant entièrement amorties et toujours utilisées. Ces éléments d'actif sont proches de la fin de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

7. Avantages sociaux

a) Avantages postérieurs à l'emploi

i. Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC sont couverts par le régime de pension de retraite de la fonction publique (le « régime »), un régime contributif à prestations déterminées créé en vertu d'une loi et administré par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC sont tenus de cotiser au régime pour couvrir le coût des services courants. Le président du Conseil du Trésor du Canada définit les cotisations obligatoires de l'employeur d'après un multiple des cotisations obligatoires des employés. Le taux de cotisation général en vigueur à la fin de la période était de 9,905 % (10,881 % en 2017). Le total des cotisations, qui s'élevait à 1 099 230 $ (1 028 603 $ en 2017), a été constaté à titre de charge dans la période en cours.

Le gouvernement a l'obligation légale de payer les prestations prévues dans le cadre du régime de retraite. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de deux pourcent par année de service ouvrant droit à pension multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont coordonnées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et indexées sur l'inflation.

ii. Indemnités de départ

L'ACFC administrait auparavant un régime d'indemnités de départ pour ses employés. À la cessation d'emploi, les employés avaient droit à certaines prestations prévues par leurs conditions d'emploi, en fonction du nombre d'années de service. Le régime a été considérablement réduit en 2013 et les employés ont cessé d'accumuler des années de service au titre du régime. Le passif restant de l'ACFC à l'égard du régime se résume principalement aux indemnités qui devront être versées aux employés qui ont choisi de reporter la réception de leur paiement jusqu'au moment de leur départ. À l'heure actuelle, les coûts des services rendus au titre du régime sont associés aux départs involontaires.

7. Avantages sociaux (suite)

Le tableau ci-dessous présente les informations relatives au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	31 mars 2018	31 mars 2017 (Note 3)	1er avril 2016 (Note 3)
Obligation au titre des indemnités constituées, au début de l'exercice	**221 621 $**	**185 503 $**	**169 358 $**
Coûts des services rendus	13 810	10 502	8 468
Coûts d'intérêts	5 484	7 059	5 615
Indemnités versées			(21 656)
(Gain)/perte actuariel(le)	21 840	18 557	23 718
Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**262 755 $**	**221 621 $**	**185 503 $**
Perte actuarielle nette non amortie	38 169 $	18 878 $	- $
Passif au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**224 586 $**	**202 743 $**	**185 503 $**
Coût net du régime d'indemnités			
Coûts des services rendus	13 810 $	10 502 $	8 468 $
Coûts d'intérêts	5 484	7 059	5 615
Amortissement de la perte actuarielle	2 549	1 183	
(Gain)/perte actuariel(le)			23 718
Coûts des indemnités	**21 843 $**	**18 744 $**	**37 801 $**

La plus récente évaluation actuarielle des indemnités de départ a été effectuée par un actuaire indépendant au 31 mars 2018. À des fins comptables, l'ACFC évalue ses obligations au titre des indemnités constituées au 31 mars de chaque année.

L'hypothèse actuarielle importante retenue en vue du calcul de l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 2,18 % (2,4 % en 2017). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2018, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 2 % pour les années du régime 2019, 2020 et 2021 (2017 – 1,25 % pour les années du régime 2018 et 2019). Par la suite, une augmentation économique annuelle de 2,3 % est prévue (1,25 % en 2017). La période moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 16 ans (17 ans en 2017).

1 Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen des diverses sources de produits de l'ACFC énoncées à la note 2 i) des états financiers. Les montants perçus en excédent des indemnités versées sont présentés dans l'état de la situation financière, à la rubrique Liquidités.

7. Avantages sociaux (suite)

Voici les montants correspondant à l'exercice considéré et aux deux périodes précédentes :

Avantages sociaux — indemnités de départ	Obligations au titre des indemnités constituées	Pertes(gains) actuariel(le)s constatés durant l'exercice
31mars 2018	**262 755 $**	**21 840 $**
31 mars 2017	221 621	18 557
31 mars 2016	185 503	23 718

b) Autres avantages à long terme

i. Congés de maladie

Le tableau suivant contient des informations sur le régime de congés de maladie de l'ACFC.

	31 mars 2018	31 mars 2017 (Note 3)	1er avril 2016 (Note 3)
Obligation au titre des indemnités constituées, au début de l'exercice	**580 369 $**	**370 363 $**	**373 544 $**
Coûts des services rendus	92 873	54 993	59 469
Coûts d'intérêts	14 031	14 183	13 831
Indemnités utilisées	(84 345)	(43 938)	(11 656)
(Gain)/perte actuariel(le)	355 209	184 768	(64 825)
Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**958 137 $**	**580 369 $**	**370 363 $**
Perte actuarielle nette non amortie	(491 344)	(169 587)	
Passif au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**466 793 $**	**410 782 $**	**370 363 $**
Coût net du régime – congés de maladie			
Coûts des services rendus	92 873	54 993	59 469
Coûts d'intérêts	14 031	14 183	13 831
Amortissement de la perte actuarielle	33 452	10 848	
(Gain)/perte actuariel(le)			(64 825)
Coûts des indemnités	**140 356 $**	**80 024 $**	**8 475 $**

1 Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen des diverses sources de produits de l'ACFC énoncées à la note 2 i) des états financiers. Les montants perçus en excédent des indemnités versées sont présentés dans l'état de la situation financière, à la rubrique Liquidités.

7. Avantages sociaux (suite)

L'hypothèse actuarielle importante retenue en vue du calcul de l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 2,2 % (3,63 % en 2017). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2018, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 2 % pour les années du régime 2019, 2020 et 2021 (2017 – 1,25 % pour les années du régime 2018 et 2019). Par la suite, une augmentation économique annuelle de 2,3 % est prévue (1,25 % en 2017). La période moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 16 ans (17 ans en 2017).

Voici les montants correspondant à l'exercice considéré et aux deux périodes précédentes :

Avantages sociaux — congés de maladie	**Obligations au titre des indemnités constituées**	**Pertes(gains) actuariel(le)s constatés durant l'exercice**
31mars 2018	**958 137 $**	**355 209 $**
31 mars 2017	580 369	184 768
31 mars 2016	370 363	(64 825)

8. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC sont versées au Trésor. Les fonds ne sont pas à la disposition de l'ACFC et, par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses charges d'exploitation.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2018, l'ACFC a perçu 580 000 $ (460 000 $ en 2017) au titre des sanctions administratives pécuniaires.

9. Obligations contractuelles

L'ACFC a conclu des contrats de location-exploitation de locaux et de matériel de bureau avec Services publics et Approvisionnement Canada. Aucune restriction n'est imposée à l'ACFC au moment de la conclusion de ces contrats de location. Le seuil minimal des paiements annuels totaux pour les prochains exercices est le suivant :

	Au 31 mars, 2018
31 mars 2019	893 858 $
31 mars 2020	456 381
31 mars 2021	
31 mars 2022	
Par la suite	
Total	**1 350 239 $**

10. Charges relatives aux ressources humaines

	2018	2017
Traitements et salaires	11 263 650 $	9 496 916 $
Autres avantages	1 768 332	1 634 263
Avantages postérieurs à l'emploi autres que les indemnités de départ	1 099 230	1 028 603
Autres charges liées au personnel	55 677	69 277
Indemnités de départ	21 843	18 744
Total des charges relatives aux ressources humaines	**14 208 732 $**	**12 247 803 $**

11. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC comprennent les fournisseurs et autres créditeurs, et les cotisations constatées d'avance. L'objectif principale de ces passifs est de permettre l'exploitation à court terme de l'ACFC. Les actifs financiers de l'ACFC comprennent les liquidités, les cotisations à recevoir et les créances d'exploitation et autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques liés au marché, au crédit et aux liquidités en ce qui a trait à ses instruments financiers.

a) Risque lié au marché

Le risque lié au marché est le risque que la juste valeur d'un instrument financier ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison de facteurs liés aux marchés. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque lié au taux d'intérêt, le risque lié au taux de change et les autres risques liés aux prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque lié au taux de change sur les montants créditeurs qui doivent être réglés dans une devise autre que le dollar canadien, ainsi qu'au risque lié au taux d'intérêt dont il est question ci-après. L'ACFC n'est pas exposée aux autres risques liés aux prix.

Le risque lié au taux de change est le risque que la juste valeur d'un instrument financier ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des monnaies étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variation des taux de change est principalement attribuable à ses activités d'exploitation (là où les charges sont libellées en devises autres que le dollar canadien). L'ACFC gère son exposition au risque lié au change en structurant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'ACFC sont libellées en dollars canadiens; par conséquent, son exposition au risque lié au taux de change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, étant donné que la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

b) Risque lié au taux d'intérêt

Le risque lié au taux d'intérêt est le risque que la juste valeur d'un instrument financier ou les flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en raison de la variation des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque lié au taux d'intérêt du marché est principalement attribuable aux prêts qu'elle consent auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances du Canada. L'ACFC s'efforce de réduire au minimum ses emprunts en formulant des prévisions justes des rentrées de fonds nécessaires devant provenir des cotisations des entités financières. L'ACFC n'est autorisée à conclure aucune entente afin de réduire son exposition au risque lié au taux d'intérêt.

11. Gestion du risque financier (suite)

c) Risque lié au crédit

Le risque lié au crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque lié au crédit au 31 mars 2018 est de 444 515 $ (666 775 $ au 31 mars 2017; 105 214 $ au 1er avril 2016) et équivaut à la valeur comptable de ses créances d'exploitation et autres créances.

Toutes les entités financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue par voie de cotisations. Toutes les autres créances sont le fait d'organismes gouvernementaux et constituent, par conséquent, un risque de perte minime. L'ACFC ne tient aucun bien en nantissement.

d) Risque lié aux liquidités

Le risque lié aux liquidités est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements associés à des passifs financiers courants et futurs. L'ACFC vise à tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque lié aux liquidités à la faveur d'un processus annuel détaillé de planification et de facturation dont la structure lui procure des liquidités suffisantes entre deux périodes de facturation. Elle vise à estimer avec précision les charges d'exploitation de l'exercice afin de prévoir un montant juste de cotisations et de droits à percevoir des entités financières sous réglementation fédérale.

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme suit (en ordre de priorité décroissant) :

- liquidités;
- emprunts du Trésor.

11. Gestion du risque financier (suite)

Le tableau suivant résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2018, au 31 mars 2017 et au 1er avril 2016, sur la base de ses paiements contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment où le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer. Quand les montants sont payables en versements échelonnés, chaque versement est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

	Sur demande	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2018 Total
Créances d'exploitation et autres créances	740 688 $	3 967 726 $	695 040 $	- $	- $	5 403 454 $
Cotisations constatées d'avance			1 484 844			484 844
Total	**740 688 $**	**3 967 726 $**	**2 179 884 $**	**- $**	**- $**	**6 888 298 $**

	Sur demande	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2017 Total
Créances d'exploitation et autres créances	552 194 $	2 305 718 $	568 600 $	- $	- $	3 426 512 $
Cotisations constatées d'avance						
Total	**552 194 $**	**2 305 718 $**	**568 600 $**	**- $**	**- $**	**3 426 512 $**

	Sur demande	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	1er avril 2016 Total
Créances d'exploitation et autres créances	384 124 $	1 828 649 $	421 800 $	- $	- $	2 634 573 $
Cotisations constatées d'avance			445 055			445 055
Total	**384 124 $**	**1 828 649 $**	**866 855 $**	**- $**	**- $**	**3 079 628 $**

Les soldes dus dans les 12 mois sont constatés à leur valeur comptable, les effets de l'actualisation étant négligeables.

11. Gestion du risque financier (suite)

Au plus tard le 31 mars de chaque exercice, la commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la **Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada** (la « Loi ») et des dispositions visant les consommateurs. La commissaire établit ensuite la part des charges, fixée par règlement ou selon la méthode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, que chaque entité financière sous réglementation fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Il est également possible de prélever des cotisations provisoires. Pour assurer le financement provisoire des dépenses en attendant que les institutions versent leurs cotisations, avant le 31 mars de chaque année, l'ACFC doit obtenir l'autorisation du ministre d'emprunter au Trésor pour l'exercice à venir, jusqu'à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la Loi. Le montant maximal approuvé par le ministre pour l'exercice terminé le 31 mars 2018 était de 14 500 000 $ (11 000 000 $ en 2017). Tous les emprunts contractés doivent être remboursés à la fin de l'exercice. L'ACFC paie des intérêts sur ses emprunts, tel qu'il est décrit sous la rubrique « Risque lié au taux d'intérêt ».

Après le 31 mars 2018, le ministre a accepté de prolonger cette autorisation jusqu'au 31 mars 2019.

Au cours de l'exercice, l'ACFC a prélevé 11 000 000 $ à même le Trésor et avait remboursé la totalité de cette somme en date du 31 mars 2018. Au cours de l'exercice précédent, l'ACFC avait prélevé 9 000 000 $ à même le Trésor et avait remboursé la totalité de cette somme en date du 31 mars 2017.

La note 1 offre plus de précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

La liquidité des actifs financiers de l'ACFC est énoncée à la note 4, « Créances d'exploitation et autres créances ».

12. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés pour les rendre conformes au mode de présentation adopté pour l'exercice en cours.

Communiquez avec nous

Site Web	canada.ca
Téléphone (Centre des services aux consommateurs) Sans frais	1-866-461-2232
ATS (pour les personnes sourdes ou malentendantes) Sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-914-6097 613-947-7771
Courriel	info@acfc.gc.ca
Télécopieur Sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-814-2224 613-941-1436
Twitter	@ACFCan
YouTube	FCACan/ACFCan
Facebook	FB.com/ACFCan
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise 427, rue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9